



ਖੇਤਰ :
ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਮੈਨ.ਐੱਸ.ਕਿਊ ਮੈਂਬਰ ਪੱਧਰ 4 - 12 ਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ
ਵੌਲਿਊਮ - 1



ਪੀ.ਐੱਸ.ਐੱਸ ਸੈਂਟਰਲ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ,
ਸ਼ਿਆਮਲਾ ਹਿੱਲਜ਼, ਭੋਪਾਲ

(c) ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ

ਪਹਿਲਾ ਐਡੀਸ਼ਨ 2017

All rights including those of translation, reproduction and annotation etc. are reserved by the Punjab Government.

ਅਨੁਵਾਦਕ : ਸ਼੍ਰੀ ਹਰਪ੍ਰੀਤ ਸਿੰਘ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਬੂਟਾ ਸਿੰਘ ਵਾਲਾ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)

- ਸੋਧਕ :**
1. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼ਮਿੰਦਰ ਕੌਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਝੰਜੋੜੀ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 2. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਡੇਜ਼ੀ ਰਾਣੀ, ਸਰਕਾਰੀ ਹਾਈ ਸਕੂਲ ਸੈਦਪੁਰ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 3. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਬਲਜੀਤ ਕੌਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਬਠੂੜ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 4. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੁਲਦੀਪ ਕੌਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਮਨੌਲੀ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 5. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸੁਨੀਲਮ ਕੁਮਾਰੀ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਸਹੌੜਾ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 6. ਸ਼੍ਰੀ ਜਸਵੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਸਿੰਘਪੁਰਾ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 7. ਸ਼੍ਰੀ ਤੁਰਨ ਭਾਰਤੀ, ਸਰਕਾਰੀ ਕੰ.ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਘੜੂਆਂ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 8. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਿਮਰਜੀਤ ਕੌਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਮਾਡਲ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਖਰੜ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 9. ਸ਼੍ਰੀ ਹਰਜੀਤ ਸਿੰਘ, ਸ.ਸ.ਸ.ਸ. ਖਿਜਰਾਬਾਦ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)
 10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਮਰਜੀਤ ਕੌਰ, ਸ.ਸ.ਸ.ਸ. ਖਮਾਣੋਂ ਕਲਾਂ (ਫਤਿਹਗੜ੍ਹ ਸਾਹਿਬ)

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੋਧਕ : 1. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਰਮਨਦੀਪ ਸ਼ਰਮਾ, ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਮਨੌਲੀ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)

2. ਮਿਸ ਰੇਖਾ ਗੱਖੜ, ਮਾਡਲ ਸਰਕਾਰੀ ਸੀ.ਸੈ.ਸਕੂਲ ਖਰੜ (ਐੱਸ.ਏ.ਐੱਸ.ਨਗਰ)

1. ਕੋਈ ਵੀ ਏਜੰਸੀ-ਹੋਲਡਰ ਵਾਧੂ ਪੈਸੇ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਮੰਤਰ ਨਾਲ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਤੇ ਜਿਲਦ ਸਾਜੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ। (ਏਜੰਸੀ-ਹੋਲਡਰਾਂ ਨਾਲ ਹੋਏ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਨੰ :7 ਅਨੁਸਾਰ)

2. ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਛਪਾਈਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਦੇ ਜਾਅਲੀ/ਨਕਲੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨਾਂ (ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ) ਦੀ ਛਪਾਈ, ਸਟਾਕ ਕਰਨਾ, ਜਮ੍ਹਾਂ-ਖੋਰੀ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਆਦਿ ਕਰਨਾ ਭਾਰਤੀ ਦੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਫੌਜਦਾਰੀ ਜੁਰਮ ਹੈ।

(ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੀਆਂ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਬੋਰਡ ਦੇ 'ਵਾਟਰ ਮਾਰਕ' ਵਾਲੇ ਕਾਗਜ਼ ਉੱਪਰ ਹੀ ਛਪਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।)

ਦੋ ਸ਼ਬਦ

ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਆਪਣੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸਕੂਲ ਪੱਧਰ ਦੇ ਪਾਠ-ਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਆਧੁਨਿਕ ਸੋਚ ਅਤੇ ਖੋਜ ਅਨੁਸਾਰ ਢਾਲਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਾਠ-ਕ੍ਰਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰੰਤਰ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੋਚ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਬੋਰਡ ਨੇ ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਲੀਕੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਇਹ-ਪੁਸਤਕ ਇੱਕ ਕੜੀ ਹੈ।

ਵੱਧ ਰਹੀ ਜਨ-ਸੰਖਿਆ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੇ ਵਧੇਰੇ ਮੌਕੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਹਿੱਤ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਦਿਨੋ-ਦਿਨ ਵਧਦੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਉੱਨਤੀ ਦੇ ਯੁੱਗ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਹੁਣ ਵਿਸ਼ਵ ਪੱਧਰ ਤੇ ਵੱਧ ਰਹੇ ਮੁਕਾਬਲੇ, ਉਤਪਾਦਨ ਦੀਆਂ ਬਦਲ ਰਹੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਵਿਉਂਤਬੰਦੀ ਲਈ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਢੁੱਕਵੇਂ ਹੁਨਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹੇ-ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰ ਹੁਨਰ-ਮੰਦਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ **‘ਨੈਸ਼ਨਲ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਕੁਆਲੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਫਰੇਮਵਰਕ’** ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ 8 ਅਕਤੂਬਰ 2011 ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਕਾਦਮਿਕ ਸਾਲ 2014-15, 2015-16, ਅਤੇ 2016-17 ਤੋਂ **‘ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿੱਲ ਕੁਆਲੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਫਰੇਮਵਰਕ’** ਤਹਿਤ ਪੰਜਾਬ ਰਾਜ ਦੇ ਕੁੱਝ ਚੋਣਵੇਂ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ ਨੌਵੀਂ, ਦਸਵੀਂ ਅਤੇ ਗਿਆਰ੍ਹਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ, ਪਰ **‘ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ’** ਵਿਸ਼ਾ ਇਸ ਅਕਾਦਮਿਕ ਸਾਲ 2017-18 ਤੋਂ ਬਾਰ੍ਹਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਵੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਧੀਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟਰੇਡਜ਼ ਦੇ ਪ੍ਰੀਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿੱਲ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ (N.S.D.C)/ ਸੈਕਟਰ ਸਕਿੱਲਜ਼ ਕਾਊਂਸਲ (S.S.C) ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰੀਖਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਹੁਨਰ ਦੀ ਮਹਾਰਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਐੱਨ.ਐੱਸ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪੱਧਰ ਅਨੁਸਾਰ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੋਚ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਸਾਲ 2017-18 ਤੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਪੁਸਤਕ ਦਾ ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ ਹੈ। ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰ ਪੱਖੋਂ ਚਾਹੇ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਹੋਰ ਚੰਗੇਰਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚੋਂ ਆਏ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਚੇਅਰਮੈਨ

ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦਾ ਨਾਮ : _____

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦਾ ਰੋਲ ਨੰ. : _____

ਬੈਚ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ : _____

ਭੂਮਿਕਾ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਰੀਕੁਲਮ ਫਰੇਮਵਰਕ -2005, ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਸਕੂਲੀ ਜੀਵਨ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਕੂਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰ ਜੋੜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬਾਂ ਤੋਂ ਸਿਖਣ ਦੀ ਵਿਰਾਸਤ ਜਾਂ ਰਵਾਇਤ ਨੂੰ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਿਸਟਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਆਕਾਰ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਕੂਲ, ਘਰ, ਸਮਾਜਿਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਦੂਰੀ ਜਾਂ ਪਾੜੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੀ ਹੈ।

“ ਵਿਵਹਾਰਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ (ਅਡਵਾਂਸਡ)” ਉਪਰ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵੋਲਿਅਮ-1, ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ – ਮੁੱਖੀ ਸਿਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਫਰੇਮਵਰਕ (N.V.E.Q.F) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਪੈਕੇਜ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਮੁੱਖੀ ਸਰੋਤ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲਾ (MHRD), ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਉਪਰਾਲਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਿੱਤਾ-ਮੁੱਖੀ ਸਿਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਨਾਂ, ਤਕਨੀਕ ਸਿਖਿਆ ਸੰਸਥਾਨਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ ਅਤੇ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀਆਂ ਦੇ ਇੱਕ ਕੌਮੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਸਿਸਟਮ ਲਈ ਸਾਂਝੇ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰੀ ਖੇਤਰੀ ਸਿਖਿਆ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕੇਂਦਰਤ ਸਿਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਏਗਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਿਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਇਹ ਜੀਵਨ ਭਰ ਦੇ ਸਿਖਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਕਿੱਤਾ-ਮੁੱਖੀ ਯੋਗਤਾ ਪੈਕੇਜ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਜਾਂ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਇਮਤਿਹਾਨ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹਨ, ਨੂੰ ਮਾਹਰਾਂ ਦੇ ਇੱਕ ਗਰੁੱਪ ਜਾਂ ਸਮੂਹ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ। ਆਈ.ਟੀ/ ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ ਯੋਗਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਾਊਂਸਲ, ਜੋ ਕਿ ਆਈ.ਟੀ/ ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਕੌਮੀ ਯੋਗਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ (NSDC) ਵੱਲੋਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ, ਨੇ ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ ਮਿਆਰ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੇ। ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰੀਯੋਗਤਾ ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸੈੱਟ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਆਈ.ਟੀ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗਿਆਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰ ਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਕਿੱਤਾ-ਮੁੱਖੀ ਸਿਖਿਆ ਸੰਸਥਾਨ (PSSCIVE) ਜੋ ਕਿ ਕੌਮੀ ਸਿਖਿਆ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (N.C.E.R.T) ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਘਟਕ ਇਕਾਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਵਧਵਾਨੀ ਫਾਊਂਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ N.V.E.Q ਦੇ 1-4 ਪੱਧਰ ਲਈ ਆਈ.ਟੀ/ ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿੱਤਾ-ਮੁੱਖੀ ਯੋਗਤਾ ਪੈਕੇਜ ਲਈ ਇਕਾਈ ਅਧਾਰਤ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਪੱਧਰ-1 ਨੌਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ। NOS ਉਪਰ ਆਧਾਰਤ ਕਿੱਤੇ ਸਬੰਧੀ ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ (ਗਿਆਨ, ਹੁਨਰਾਂ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾਵਾਂ) ਨੂੰ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਣ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਹਿੱਤ ਪਛਾਣਿਆ ਗਿਆ।

ਇਹ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਰੱਟੇ ਨਾਲ ਸਿਖਣ ਨੂੰ ਨਿਰਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੋਰਸਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਲਚਕਤਾ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਵੱਖ ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਾ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਤਿਖੀਆਂ ਹੱਦਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਗਹਿਰੀ ਜਾਂ ਸਰਵਪੱਖੀ ਸੋਚ ਅਤੇ ਹੈਰਾਨੀ ਜਾਂ ਅਦਭੁਤਤਾ, ਛੋਟੇ ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਚਰਚਾ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨਿਜੀ ਤਜਰਬੇ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਤਰਜੀਹ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦੇਣ ਰਾਹੀਂ ਇਹਨਾਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕੌਮੀ ਸਿਖਿਆ ਨੀਤੀ (1986) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਖਿਆ ਦੀ ਬੱਚਾ ਜਾਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕੇਂਦਰਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵੱਲ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਗਾਧ ਵਧਣਗੇ। ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਉਹਨਾਂ ਕਦਮਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਸਹਿਬਾਨ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਚੁੱਕਣ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਕਲਪਨਾਤਮਿਕ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ। ਯੋਗਤਾ ਵਿਕਾਸ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਖਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੈ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਤੌਰ

ਤੇ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿਖਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੀਏ। ਅਜਿਹੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਸਾਨੂੰ ਸਕੂਲ ਦੇ ਰੁਟੀਨ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਬਦਲਾਅ ਲਿਆਉਣ ਸਬੰਧੀ ਸੁਝਾਅ ਮਿਲਦਾ ਹੈ। ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਠੋਰਤਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਸਮਾ-ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਲਚਕਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ (ਪੜ੍ਹਾਉਣ) ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪੜ੍ਹਾਉਣ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

ਧੰਨਵਾਦ

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਨੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ ਜਾਂ ਸਮਗਰੀ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਈ ਹੈ :

1. Accenture India's Corporate Citizenship Program (skills for life)/ ਅ (ਕ) ਸੈਂਚਰ ਇੰਡੀਆਜ਼ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸਿਟੀਜ਼ਨਸ਼ਿਪ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (ਸਕਿਲਜ਼ ਫਾਰ ਲਾਈਨ) ਨੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਸ਼ੇ ਲਈ ਸਮੱਗਰੀ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਵਾਉਣ ਜੋ ਭਾਈਵਾਲ (Dr. Reddy's Foundation and Quest Alliance) ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਤੱਕ ਵੀ ਆਪਣੀ ਪਹੁੰਚ ਬਣਾਈ।
2. ਵਧਵਾਨੀ ਫਾਊਂਡੇਸ਼ਨ ਟੀਮ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਾ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਡੀਜ਼ਾਈਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਹੀ ਹੈ, ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਮੈਡਮ ਸੋਨੀਆ ਕੱਕੜ, ਮੈਡਮ ਟੌਰਲ ਵੀਕਿਊਮਸੀ, ਮੈਡਮ ਦਰਸ਼ਿਕਾ ਸੰਘਾਈ, ਸ਼੍ਰੀ ਕਾਰਥਿਕ ਚੰਦਰੂ, ਮੈਡਮ ਰੇਖਾ ਮੈਨਨ, ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੇ ਗੋਇਲ ਅਤੇ ਸ਼੍ਰੀ ਆਸਟਿਨ ਥਾਮਸ।
3. PSSCIVE ਟੀਮ ਅਗਵਾਈ ਦੇਣ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਸੰਪਾਦਨ (Content editing) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਹੀ ਹੈ।
4. ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਈ ਜਨਤਕ-ਖੇਤਰ-ਸਾਧਨ (Public Domain Source) ਸਾਰੇ ਮਾਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵਰਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਯੋਗਦਾਨਾਂ ਨੂੰ ਧੰਨਵਾਦ ਸਹਿਤ ਮੰਨਿਆ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

ਫੰਕਸ਼ਨਲ ਇੰਗਲਿਸ਼ (ਐਡਵਾਂਸਡ)	6
ਸੈਸ਼ਨ 1: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (Customer Service Representatives)	6
ਸੈਸ਼ਨ 2: ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ (Describing Your job)	10
ਸੈਸ਼ਨ 3: ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨਾ (Applying for Leave)	13
ਸੈਸ਼ਨ 4: ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣਾ (Being a Good Team Player)	18
ਸੈਸ਼ਨ 1 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	21
ਸੈਸ਼ਨ 5: ਕਿਸੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company)	28
ਸੈਸ਼ਨ 6: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (Information Technology)	31
ਸੈਸ਼ਨ 7: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ (The ITES Industry)	35
ਸੈਸ਼ਨ 2 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	41
ਸੈਸ਼ਨ 8: ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ (Communicating Effectively)	46
ਸੈਸ਼ਨ 9: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ (Opening and Closing a Customer Service Call)	49
ਸੈਸ਼ਨ 10: ਵਿਆਖਿਆ (Paraphrasing)	53
ਸੈਸ਼ਨ 3 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	57
ਸੈਸ਼ਨ 11: ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ (Verification of Information)	62
ਸੈਸ਼ਨ 12: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੋਨ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ (Directing a Customer Over The Phone)	67
ਸੈਸ਼ਨ 13: ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ (Handling an ANGRY Customer)	72
ਸੈਸ਼ਨ 4 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	78
ਸੈਸ਼ਨ 14: ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ (Solving Customer Queries)	86
ਸੈਸ਼ਨ 15: ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣਾ (Clarifying)	90
ਸੈਸ਼ਨ 16: ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ (The Call Flow)	94
ਸੈਸ਼ਨ 5 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	101
ਸੈਸ਼ਨ 17: ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ (Giving and Receiving Feedback)	107
ਸੈਸ਼ਨ 6 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	111
ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਨਰ (Communication Skills)	114
ਸੈਸ਼ਨ 17: ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ (Importance of Communication Skills)	114

ਸੈਸ਼ਨ 18: ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੁਣਨ ਦੇ ਹੁਨਰ (Effective Listening Skills)	117
ਸੈਸ਼ਨ 19: ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ (Non-Verbal Communication)	119
ਸੈਸ਼ਨ 20: ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ (Workplace Communication)	125
ਸੈਸ਼ਨ 21: ਇੰਟਰਵਿਊ ਹੁਨਰ (Interview Skills)	129

ਫੰਕਸ਼ਨਲ ਇੰਗਲਿਸ਼ (ਐਡਵਾਂਸਡ)
(FUNCTIONAL ENGLISH(ADVANCED))
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (CUSTOMER SERVICE
REPRESENTATIVES)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਕੌਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਹਾਇਤਾ, ਆਮ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, ਫੋਨ ਤੇ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਤਕਨੀਕੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਲਿੰਕ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ।

- ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ “CSR” ਦੇ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ।
- ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਸਿੱਧੇ ਹੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਸਟੋਰ ਐਕਸੇਕਿਊਟਿਵ) ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਪਾਰ ਦੇ (ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ) ਵਿੱਚ ਕਾਲਿੰਗ ਏਜੰਟ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ।
- ਉਹ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੇ ਗਏ ਸਵਾਲਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹਨ । ਉਹ ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ । ਉਹ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੱਕੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਲਈ ਮੁੱਖ ਸਾਧਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ।
- ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਟੈਕਨੀਕਲ ਜਾਂ ਨਾਨ-ਟੈਕਨੀਕਲ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਫੋਨ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਚੈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਆਮ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ।
- ਉਹ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਕਾਊਂਟ ਸਬੰਧੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਗਾਹਕ ਬੇਨਤੀਆਂ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾ, ਤਕਨੀਕੀ ਜਾਂ ਗੈਰ ਤਕਨੀਕੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸਬੰਧੀ ਮਸਲੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਸਬੰਧੀ ਵੀ ਸੁਝਾਅ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਕੰਮ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ । ਆਪਣੇ ਜਵਾਬ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨੋਟਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਲਈ ਖਾਸ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ । ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿੱਚ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਬਣਨ ਦੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਕੁਝ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਨ :

- **ਗੱਲਬਾਤ (Communication) :** ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਅਕਸਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਫੋਨ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਸੰਭਾਲਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਚੰਗੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਚੰਗੇ ਸ਼੍ਰੋਤਾਂ ਜਾਂ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਸੰਖੇਪ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਵੀ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਵਾਲਾ ਹੋਵੇ : ਅਕਸਰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਚਾਣਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਅੱਖੇ ਤੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦੇਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਛੇਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਹੁਨਰਮੰਦ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- **ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਰੱਖਦਾ ਹੋਵੇ :** ਕਲਾਇੰਟ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਹੀ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਨਹੀਂ ਆਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਅਤੇ ਉਹ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਸਿੱਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਆਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- **ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਚਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਰੱਖਦਾ ਹੋਵੇ :** ਅਕਸਰ ਗਾਹਕ ਨਿਰਾਸ਼ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕਸਟਮਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸ਼ਾਂਤ, ਨਿਮਰਤਾ ਤੇ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- **ਵਿਆਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦ-ਜੋੜ :** ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣੀ ਆਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਲਤ ਸ਼ਬਦ ਵਰਤਣ ਤੋਂ ਪ੍ਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦ-ਜੋੜਾਂ ਦਾ ਚੰਗਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ 1 : ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਇਸ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਆਹਮੋ ਸਾਹਮਣੇ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਤੇ ਬਿਆਨ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹੋ।

1. A: Hi! How did your interview go?

B: Good. They said I had the skills of a good CSR.

A: CSR? What's that?

B: It's the shorter version of a _____.

A: Oh, that's good to know. So, what is the job of a CSR?

B: Well, as they deal with customers on a daily basis, they form a very important _____ between the businesses and the customers. And because they handle complaints and sometimes answer complicated questions, they also need to be skilled in quick, logical _____.

A: Sounds interesting. I hope you get the job.

B: Me too.

A: Good luck!

B: Thanks!

2. A: Hey ! Do you think I too could apply for a job as a CSR?

B: Sure! In fact, you would be perfect for the job.

A: What makes you think so?

B: Because you have all the skills required for the job.

A: What are the skills needed?

B: The first skill needed is _____, as you will have to either talk or email chat with customers the whole day. The next skill needed is _____, as it's very important to be calm, polite and respectful at all times when dealing with customers. The other skills required are two things you are excellent at!

A: What?

B: Computers and _____. As CSRs use computers on a daily basis, to take down and recover client or company information, and you are required to speak and write/type letters/emails in clear and understandable English.

A: Great! I think I will apply for the job first thing tomorrow morning. Wish me luck.

B: Best of luck!

3. A: Did you check out the new website "This is IT.com" for IT/ITES jobs?

B: No. Is it any good?

A: Yes, it is. My friend just got a job through the site.

B: So, do you know of any job offers that I could apply for?

A: Yes. There is an opening for a customer service representative in a BPO. You should apply.

B: What would my job as a customer service representative be like?

A: I think you might have to provide customer service support by offering _____ and _____ support over the phone or via internet-chat or answer general questions. And you also may have to handle _____ or _____ card account inquiries, customer requests, customer _____.

B: Wow! That seems like a lot to do. Do you really think I should apply?

A: Yes. I do.

B: Alright. I will go online and apply for the job right away!

A: All the best!

B: Thanks!

Identify the sentences in the present perfect tense :-

1. More stores **have** realized the importance of good customer service.
2. APPLE **has introduced** the iPad-4 recently.
3. Compworld**has** a new computer gaming section.
4. Customers **have decided** to shop only at Compworld because of the wide range of computers they sell.
5. They **have reduced** the prices of their laptops to half.
6. More customers **are coming** to the shop after the sale was announced.

ਇਸ ਵਿਆਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. I _____ (*buy*) a modem.

I **have bought** a modem.

2. I _____ not _____ (*buy*) a CD.

I **have not bought** a CD.

Fill in the blanks with present perfect form of the verbs given in the brackets

1. By mistake I _____ (*keep*) these old DVDs.

2. I just bought the laptop for 50,000 rupees and yet you _____ not _____ (*give*) me any discount.

3. We are in loss because he _____ (*sell*) the laptop at a price lower than the cost price.

4. Trust me ma'am, I _____ (*offer*) you the best price. No other shop will offer you this price.

5. Someone _____ (*forget*) their wallet here.

6. He _____ (*sell*) very few computers because the customers find the prices very high.

7. I _____ (*spend*) less money for this computer than I thought I would because the shopkeeper gave me a good discount.

8. How many calls _____ you _____ (*make*) to the customers?

9. You _____ not _____ (*tell*) me the cost of the Tablet PC.

10. You _____ already _____ (*serve*) the customer well.

ਸੈਸ਼ਨ 2: ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ (Describing Your job)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਪਿਛਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਖੋਗੇ ਕਿ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਨੌਕਰੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕਲਪਨਾ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹ ਨੌਕਰੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਸੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਇਸ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਉਤਸੁਕ ਹੈ। ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ :

1. What do you do?
2. Where do you work?
3. Where is your office located?
4. How long have you been working there?
5. What are your work timings?

ਆਪਣੇ ਉੱਤਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨੋਟਬੁੱਕ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ। ਜੋ ਉੱਤਰ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣੇ ਲਿਖਿਆ ਹੈ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਨੌਕਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਜਿਹੀ ਵਿਆਖਿਆ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਆਪਣੀ ਨੌਕਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ। (Describing your job)

Read the passage given below. It discusses Manish's job. Now, imagine that you are Manish (stand in Manish's boots) and answer the questions in the conversation that follows. Post that, you will form pairs and role play the conversation between A and B, and present the role play before the class.

Sahil works for a call center called "Contact-One". He is a customer service representative. His job requires him to answer all in-coming calls from customers and help them solve their issues. The office he works at is located in Gurgaon. He works from 14.30hrs (2:30pm) in the afternoon to 23.30hrs (11:30pm) in the night. He has been working on the same job for a little more than 2 years. Sahil had worked as a customer service executive at a lifestyle-store before, but he likes this job better. That is because Contact-One is a huge organization and working there has helped him develop and expand his skills. He is also happy with the salary and benefits he receives. Sahil gets a salary of Rs 12,000 per month, and medical insurance covering him and his parents. He also receives an additional bonus of Rs 500 every week, if he solves more than 90% of his customers' issues, which he does! The only problem that he has with his job is the long distance from his home to the office, and the time it takes to travel back and forth.

A: So, where are you working at?

B: _____.

A: Where is it located?

B: _____.

A: What are the working hours?

B: _____.

A: How long have you been working on this job?

B: _____.

A: Tell us a little about your work.

B: I am working as a _____. The job requires _____.

A: Have you worked as a sales representative before?

B: _____.

A: How is this job different from your previous job?

B: _____.

A: How much does your job pay you?

B: _____.

A: What else is there?

B: _____.

A: So, is there anything that you do not like about your job?

B: _____.

EXERCISE 2: (Connectors and Conjunctions)

Choose the appropriate conjunction / connector.

1. My main job is that of a Team Leader, _____ I also answer calls sometimes. (but, yet, so)
2. I chose to take up the job in Delhi _____ it is a bigger organization. (so, as, and)
3. My working hours are from 9am to 7pm; _____ you could say that I work 10 hours. (but, so, because)
4. I am doing an MBA _____ I want to grow in my career. (and, though, because)
5. In the near future, I want to become a Call Center Manager. _____ I have not worked in a managerial role before, I am sure I will pick up the skills. (Though, For, But)
6. First, I used to be a call center agent. _____ I became a Team Leader. (However, Then, In brief)
7. I like my new job. _____ I love talking on the phone! (Nevertheless, Moreover, Therefore)

ਇਸ ਵਿਆਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. I told her I didn't know how to make an omelette, **so** she offered to show me how. (conjunction)
2. I told her I didn't know how to make an omelette. **Then** she offered to show me how. (connector)
3. She offered to show me how to make omelette **as** I didn't know how. (conjunction)
4. I didn't know how to make an omelette. **Therefore** she offered to teach me. (connector)

- **ਹਦਾਇਤ :** ਹੇਠਾਂ ਥਾਕਸ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਜੋੜਕ/ਕੰਜਕਸ਼ਨਾਂ (connectors/conjunctions) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ। ਕੁਝ ਜੋੜਕ/ਕੰਜਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੁਬਾਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

though	however	and	but	as
then	because	so	next	thus

My name is Isha _____. I am a call center agent at WKS, a BPO at Tech-City in Gurgaon. I have been working there for more than a year. _____ I enjoy my work so much that time seems to have passed very quickly.

_____, a lot of people feel that a call center agent's job is easy, it's not. It is a job that requires a lot of energy _____ patience. Every morning, I have to reach the office by 9:00am sharp. _____ I have to mark my attendance, _____ make sure I check all my emails for any incomplete work that has to be completed. _____, I have to attend and solve all the customers' calls.

I start attending to calls at around 9:30am, _____, break for lunch only at 12:30pm. We have an hour to finish eating, and _____ its back to work. _____ our organization is very large _____ internationally well known, it attracts a lot of customers from across the world.

ਸੈਸ਼ਨ 3: ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨਾ (Applying for Leave)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇਸ ਅਧਿਆਇ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਦਫਤਰੀ ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਛੁੱਟੀ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋਗੇ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਵਾਸਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਲਿਖਣ ਦੇ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਵੱਖ ਵੱਖ ਫਾਰਮੈਟਸ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋਗੇ।

ਛੁੱਟੀ ਅਰਜ਼ੀ (ਬਿਨੈਪੱਤਰ) ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਇੱਕ ਆਮ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਈਮੇਲ / ਲਿਖਤੀ ਪੱਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਭ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਟਾਈਪ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਭ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਛੁੱਟੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਜ਼ਰੂਰੀ ਆਮ ਗੱਲਾਂ ਇਹ ਹਨ :

- ਇੱਕ ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਨੂੰ ਲੰਮੀ ਛੁੱਟੀ ਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਸਥਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।
- ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਭੇਜੀ ਗਈ ਈਮੇਲ/ ਪੱਤਰ ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਨਾ-ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਲਿਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਰਸਮੀ (Formal) ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਿਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਨਮੂਨਾ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਛੁੱਟੀ ਦਾ ਕਾਰਣ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਾਫ਼ ਸਾਫ਼ ਲਿਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਈਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਛੋਟਾ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਲਿਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ਼ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਹੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਈਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਜਦੋਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਛੁੱਟੀ ਤੋਂ ਵਾਪਸ ਪਰਤੇਗਾ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੋਇਆ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇਗਾ।

ਹੇਠਾਂ ਦੋ ਨਮੂਨੇ ਉਹਨਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜੋ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ (ਕਾਗਜ਼) ਦੇ ਉੱਤੇ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਲਿਖਣ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਨਮੂਨੇ ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਸ਼ੈਲੀ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕਰੋ। ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਕਾਰਣ ਕਰਕੇ ਪੰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਲਈ ਛੁੱਟੀ ਅਪਲਾਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

A Sample Employee Leave Application letter – 1

Name: Raashi Dingra

Employee Code: CSD - 1248

Date: 05/24/2013

To,

Avinash Bagaadi

Manager, Human Resources

Subject: Leave application for 10 days for exams.

Dear Sir,

I wish to apply for 10 working days leave from the 15th of next month till the end of month (16 - 27 Apr. 2012).

The reason for this is my master's course examinations of the final term. The examinations consist of the 10 papers that I need to appear for, and the additional five days are for preparing for the examinations.

I shall report back to work on the 30th of May 2012 and put in extra hours to complete any work that has arisen during the period of my absence.

I request you to kindly approve my leave.

Thanking you.

Regards,

Ankita Pandey

A Sample Employee Leave Application Letter - 2

Dated: 21st July, 2009

To,

The Manager,

Computer Services Department.

Subject: Request for leave

Dear Sir/Ma'am,

I would like to request a leave for 5 days, from the 25th to 29th of July, as I have to attend my brother's wedding in Jamshedpur. I assure you that the reports expected on 31st of July will be delivered on time.

I would be extremely happy if my leave is sanctioned.

Thanking you,

Regards,

Arun Anand - (Employee-Id No. 0123)

Computer Services Department


ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਮੂਨੇ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕਰੋ । ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੋਟ ਕੀਤੀਆਂ ?

- ਮਿਤੀ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ ।
- ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਿਤੀ ਲਿਖੀ ਹੈ । ਇਹ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਲਿਖਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ।
- ਜਿਸ ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਾ ਹੈ ਉਸਦਾ ਦਾ ਅਹੁਦਾ ਵਿਸ਼ੇ (ਸਬਜੈਕਟ) ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਿਖਿਆ ਹੈ ।
- ਵਿਸ਼ੇ (ਸਬਜੈਕਟ) ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਣਾਮ ਲਿਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ।
- ਪ੍ਰਣਾਮ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੱਤਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਭਾਗ ਲਿਖਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ।
- ਪੱਤਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਭਾਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਲਿਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ।

ਨਮੂਨਾ 3- : ਈਮੇਲ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ।

ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਨਮੂਨੇ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕਰੋ ।

A Sample Employee Leave Application E-mail - 3

	To...	eshan.gathke@wisetech.com
	Cc...	hr@wisetech.com
	Subject:	Leave application for 21 days for personal reasons.

Dear Sir,

This application mail is to request you to grant me a leave (of absence) for three weeks starting from November 10, 2012.

My wife has had an accident resulting in a dislocated knee joint that needs to be surgically operated and I am the prime care taker. I need to be with her during the surgery and the recovery period. The doctors have advised her three weeks of complete bed rest.

Therefore, I would really appreciate your approval of leave, as I will have to take care of my wife, children and home. I will return to work on December 2, 2012.

All my work has been completed up-to-date; however, if there are any concerns, I can be contacted via phone / internet.

Yours sincerely

Jagjit Anand

Customer Service Representative

Employee – id 78910

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ (ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ) ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਹੈ? ਈਮੇਲ ਦੇ ਲੈਟਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਅਲਾਈਡ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਪੈਰਾ ਵੀ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਤੋਂ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਵਾਕ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਮੇਲ ਦੇ ਮਾਰਜਿਨ ਤੋਂ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ :

To: (recipient's address)

CC: (the reporting manager's personnel e-mail addresses)

Subject: Leave application for ____ days for ____.

ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ (ਸਬਜੈਕਟ) ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੇਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਛੱਡ ਵੀ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਮੰਨ ਲਵੋ ਕਿ ਇਹ ਨਿੱਜੀ ਕਾਰਣ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਚੰਗਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਸਬਜੈਕਟ ਦੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਆਮ ਕਾਰਣ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਬਜੈਕਟ ਦੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਈਮੇਲ ਦਾ ਮੁੱਖ ਭਾਗ (ਬਾਡੀ) :

- ਜਿਸ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਭੇਜਣੀ ਹੈ ਉਸਦੇ ਨਾਮ, ਅਹੁਦੇ, ਵਿਭਾਗ ਆਦਿ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੋ। ਈਮੇਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਲਾਈਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਛੁੱਟੀ ਦੇ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ।
- ਦੂਜੇ ਪੈਰੇ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਉਸ ਕਾਰਣ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਕਰਕੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਛੁੱਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ।

- ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ 300 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਪੰਨਵਾਦ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਇਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋਗੇ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰੋ।

ਹਸਤਾਖਰ : ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ, ਅਹੁਦਾ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੋਡ, ਵਿਭਾਗ।

ਅਭਿਆਸ 1 : ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਲਿਖਣਾ

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੜੇ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਜੋੜੀ ਬਣਾ ਕੇ ਪ੍ਰੈਜ਼ੈਂਟੇਸ਼ਨ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਜੋੜੀ ਨੇ ਪੂਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਇੱਕ ਨਾਟਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਕਰਨੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਏ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਬੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਆਪਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

- your reasons for taking the leave
- The letter should start
- you can write down the salutation
- Thanks a lot
- the top left corner
- you can write the body of your leave application
- write the subject after that
- designation of the person

A: I don't know how to write a leave application.

B: I do. Would you like me to teach you?

A: Yes, that will be great!

B: Okay. _____ with the date. Write down the date on _____.

A: Okay. What should I write after date?

B: The _____ you are writing the leave application to.

A: Right! And I suppose we have to _____.

B: Correct! After that, _____.

A: And the salutation is usually followed by the subject, isn't it?

B: Yes. Then, _____.

A: What should I write in that?

B: You can state how many days' leave you want to request as well as _____.

A: Okay. And what comes after the body?

B: After the body of the letter, you can give the leave-taking. And that's how you write a leave application.

A: _____!

ਅਭਿਆਸ 2 : ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ (Vocabulary)

Choose the option which define the words in bold or share meaning with them.

1. A leave letter is one where you **request** leave.
(a) ask for
(b) demand
(c) refuse
2. It should have a **subject**.
(a) a statement which shortens the letter
(b) a statement which states the topic of the letter
(c) a statement which is an example of the letter
3. It is **easy** to write a leave application.
(a) difficult
(b) a tough job
(c) not difficult
4. I would be extremely happy if my leave is **sanctioned**.
(a) refused
(b) allowed
(c) not allowed
5. I have to **attend** my brother's meeting in Jamshedpur.
(a) to be present at
(b) to be absent at
(c) not to go to

ਮੁਲਾਂਕਣ

Instruction: Select the right word from the options given.

1. I would like to **request/beg** you for a grant of **motherhood/maternity** leave.
2. I have been working with this organization for the past six years and my leave record is **very good/perfect**.
3. Apart from last year when I **exhausted/finished** all my available leaves, every other year has at least 5 or 6 days of un-availed leaves.
4. I **understand/know** that the company does not provide maternity **leave/off**.
5. **However/Though**, I hope that my case can be considered as an **exception/omission** to the rule.
6. I hope this record helps you to view my case **favorably/happily**.
7. I would be extremely grateful if my leave is **sanctioned/passed**.

ਸੈਸ਼ਨ 4: ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣਾ (Being a Good Team Player)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਅਸੀਂ ਸਾਰਿਆਂ ਨੇ ਟੀਮ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇੱਕ ਪਰਿਵਾਰ ਵੀ ਟੀਮ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੀ ਯਾਤਰਾ ਵਧੀਆ ਚੱਲਦੀ ਰਹੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਹਿਯੋਗ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵੱਲ ਵੇਖੋ ਅਤੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣ ਦੀਆਂ ਕੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕੀ ਨਹੀਂ।

1. ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਤੁਹਾਡਾ ਸਾਥੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੋਲੇ, ਸਮੇਂ ਲਈ ਉਸਦੇ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਸਨੇ ਇੱਕ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਲ ਅਟੈਂਡ ਕਰਨੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਹਿ ਕੇ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰੁੱਝੇ ਹੋਏ ਹੋ।
2. ਤੁਹਾਡਾ ਜੂਨੀਅਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਮ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਨਵਾਂ ਆਇਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਉਸਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਡੂੰਘਾਈ ਦੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਜਦੋਂ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮੇਰੇ ਕੋਲ ਆ ਜਾਣਾ।
3. ਤੁਹਾਡੇ ਬੋਸ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੋ ਹੋਰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਪਿਛਲੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਕਾਲ ਰਿਪੋਰਟ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਸ ਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕਲੇ ਹੀ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।
4. ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਕੈਲਕੁਲੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸਦੀਆਂ ਕੈਲਕੁਲੇਸ਼ਨਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਕੋਲ ਉਸਦੀ ਪੂਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਰੱਖੀ।

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ 1

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਬਣਨ ਦੇ ਲਈ ਕੀ ਕਰੋਗੇ ?

1. A colleague of yours wants your help in completing a project. You say:
(a) I am busy; however, I suppose I could help you a little.
(b) I am busy and I can't help you at all.
2. A colleague of yours wants your help in getting the information for the weekly call report. You say:
(a) I am busy so I can't help.
(b) I really wish I could help you; however, I have a lot of work to finish.
3. You and your colleagues are given the same task. You say:
(a) I think we can work together on the task as a team.
(b) You do the work your own way.

ਅਭਿਆਸ 1: ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ 2

ਏ ਅਤੇ ਬੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ:

- Maybe we could do it together.
- We will need the call reports, follow-up documents, as well as, all the onsite service reports we have.
- Oh! Even I have been given the same assignment.

- Okay. Shall I get the call reports?
 - Yes, we could. Let's make a list of the things we might need.
- A: Hello, I have been asked to categorize all the customer files according to the issues.
- B: _____
- A: _____
- B: _____
- A: _____
- B: _____
- A: Yes. I will go and get the follow-up documents, and the on-site service reports.

ਅਭਿਆਸ 3: ਪੜਨਾਵ (Pronouns)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪੜਨਾਵ ਨੂੰ ਚੁਣੋ :

1. He told me to do the job _____. (mine, myself, me)
2. I needed _____ help. (your, yours, you)
3. If we do the work together, it will take _____ less time to complete it. (we, our, us)
4. I told them we can't do it without _____ co-operation. (theirs, their, them)
5. Working as a team helps _____ do our work faster and better. (we, us, ourselves)
6. Would you like _____ to help you? (me, I, myself)
7. He can do the work _____ but if we help him, it will be done faster. (him, himself, his)

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵੇਖੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਬਚਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਲਈ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. **We** need to fight for **our** rights.
2. **They** should do the work **themselves**.
3. **I** have to learn it on **my** own.
4. This is **my** struggle and **mine** alone

Choose the appropriate pronoun for the following :-

1. My boss is a very intelligent and friendly person. _____ (*His / He*) guidance and support help _____ (*ourselves / us*) do our work efficiently.
2. When I joined the electronic department I didn't know how to service a DVD player. But Kaushik, who is very kind and helpful in nature, explained all _____ (*it / its*) know-how to me.
3. Shalini seemed unfriendly at first, but once I become a friend of _____ (*hers / her*), she helped _____ (*I / me*) a lot and made me feel comfortable in the new office.

4. Naman and _____ (*I / me*) have never been that close, yet when I asked _____ (*him / he*) to help with categorizing the products according to their Brands, he readily agreed.
5. Anshuman had to leave for home early as his sister was not well. My boss not only gave _____ (*him / his*) permission to leave early, but also asked _____ (*he / his*) driver to drop Anshuman home.
6. Vandana has exchanged _____ (*hers / her*) day shift with Nisha's night shift because Nisha had to go to her son's school on Monday morning.

ਸੈਸ਼ਨ 1 ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਉਦੇਸ਼ : ਲੈਵਲ 4 ਦੇ ਸੈਸ਼ਨ 1, 2, 3 ਅਤੇ 4 ਦੇ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ।

ਢੰਗ : ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਉਪਰ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਵਿਧੀ : ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਚਾਰ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ :

ਸੈਸ਼ਨ 1: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (Customer Service Representatives)

ਸੈਸ਼ਨ 2: ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ (Describing Your Job)

ਸੈਸ਼ਨ 3: ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨਾ (Applying for Leave)

ਸੈਸ਼ਨ 4: ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣਾ (Being a Good Team Player)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 1: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (Customer Service Representatives)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਜਿਵੇਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

1. What are customer service representatives popularly known as?
2. What kind of a "link" do customer service representatives form between businesses and their customers, and why?
3. What is the job description of a customer service representative?
4. What are the most important skills of a good customer service representative?

ਵਿਆਕਰਨ

1. By mistake I _____ (*keep*) these old DVDs.
2. I just bought the laptop for 50,000 rupees and yet you _____ not _____ (*give*) me any discount.
3. Trust me ma'am, I _____ (*offer*) you the best price. No other store will offer you this price.
4. Someone _____ (*forget*) their wallet here.
5. He _____ (*sell*) very few computers because the customers find the prices very high.
6. You _____ not _____ (*tell*) me the cost of the Tablet PC.
7. You _____ already _____ (*serve*) the customer well.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 2: ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ (Describing Your Job)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਹੇਠਾਂ ਤਨੁਜਾ ਸ਼ਾਹ ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਉਸਦੀ ਨੌਕਰੀ ਸਬੰਧੀ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਅਰਥ ਬਣੇ, ਇੱਕ ਚੱਲਦਾ ਹੋਇਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਬਣ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।

ਵਾਕ :

She works from 9.30am in the morning to 6:30pm in the evening. Her job requires her to attend to and serve all the customer's needs and queries, and assist them in the best way possible. She is a customers' service representative at one of their stores. Tanuja works for a computer manufacturing giant called "Gadgetronics".

She has been working on the same job for a little more than 2 years. The office she works at is located in Gurgaon.

That is because Gadgetronics is a huge organization and working there has helped her develop and expand her skills. Tanuja gets a salary of Rs 9,500 per month, and medical insurance for her and her parents. Tanuja had worked as a customer service executive at a lifestyle-store before, but she likes this job better. She is also happy with the salary and benefits she receives. The only problem that she has with her job is the long distance from her home to the office, and the time it takes to travel back and forth. She also receives an additional bonus of Rs 750 every week, if she provides excellent service to more than 90% of her customers and receives good feedback, which Tanuja does!

ਪ੍ਰਸ਼ਨ : (Questions)

A: So, where are you working at?

B: _____.

A: Where is it located?

B: _____.

A: How are the working hours?

B: _____.

A: How long have you been working on this job?

B: _____.

A: Tell us a little about your work.

B: I am working as a _____. The job requires _____.

A: Have you worked as a sales representative before?

B: _____.

A: How is this job different from your previous job?

B: _____.

A: How much does your job pay you?

B: _____.

A: What else is there?

B: _____.

A: So, is there anything that you do not like about your job?

B: _____.

ਵਾਕ :

ਉੱਪਰ ਬਾਕਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਕਨੈਕਟਰ/ਕੰਜਕਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ। ਕੁਝ ਕਨੈਕਟਰ/ਕੰਜਕਸ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕਨੈਕਟਰ ਅਤੇ ਕੰਜਕਸ਼ਨ (Connectors & Conjunctions):

though	however	and	but	As
then	because	So	next	thus

My name is Isha _____ I work as a customer service representative at Gadgetronics at Tech-City in Chennai. I have been working there for more than a year now. _____ I enjoy my work so much, I haven't noticed the months roll by.

_____, a lot of people feel that a customer service representatives's job is easy, it's not. It is a job that requires a lot of energy _____ patience. Every morning, I have to reach office by 9:00am sharp. _____ I have to mark my attendance, _____ make sure I check all my emails for any incomplete work that has to be completed. _____, I have to attend to all the customer's needs. I start attending to customers at around 9:30am, _____, break for lunch only at 12:30pm. We have an hour to finish eating, and _____ it's back to work. _____ our organization is very large _____ internationally well known, it attracts a lot of customers from across the world.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 3: ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨਾ (Applying for Leave)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- 1) What do application emails/letters help maintain?
- 2) What kind of language and format must you use in an application email/letter?
- 3) What should be specified in the application email/letter?
- 4) Why is the application email/letter for leave written, and to whom?
- 5) "A leave application email/letter should consist of all kinds of information." - True/False? State why.

- 6) "The leave application email/letter should not be lengthy and imprecise." – True/False? State why.
- 7) "An employee shouldn't draft a leave application before going on long leave." – True/False? State why.
- 8) What do you need to always assure your employer of when applying for leave?
- 9) What is the format of a leave application letter? Explain step-by-step.

ਪੱਤਰ ਨਮੂਨਾ (Letter Format)

ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਇੱਕ ਲੌਜੀਕਲ (Logical) ਅਤੇ ਸਹੀ ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਅਰਜੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੁਆਇੰਟਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ।

ਛੁੱਟੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ :

- Dear
- Computer Services Department
- The Manager,
- Thanking you,
- Dated: 21st July, 2009
- Sir/Ma'am,
- Regards,
- Computer Services Department
- Subject: Request for leave
- MitaaliSinghania - (Employee-Id No. 7890)
- I would be extremely happy if my leave is sanctioned from the 25th to the 29th of July, as I have to attend my brother's wedding at Jamshedpur. would like to request a leave for 5 days

ਵਾਕ (Sentences)

ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਗੂੜ੍ਹੇ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਸ਼ਬਦ ਚੁਣੋ ।

1. I would like to **request / beg** you for a grant of **unwell/sick** leave.
2. I have been working with this organization for the past six years and my leave record is **very good/perfect**.
3. Apart from last year when I **exhausted / finished** all my available leaves, every other year has at least 5 or 6 days of un-availed leaves.
4. I **understand / know** that the company does not provide any paid **leave / off**.
5. **However / Though**, I hope that my case can be considered as an **exception / omission** to the rule.
6. I hope this record helps you to view my case **favorably / happily**.
7. I would be extremely grateful if my leave is **sanctioned / passed**.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 4: ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣਾ (Being a Good Team Player)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਦਿਓ।

- ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜਾ ਵਾਕ ਇੱਕ ਚੰਗੇ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਗੁਣਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਹੜਾ ਵਾਕ ਨਹੀਂ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ?

1. ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਦੀ ਸਾਥੀ ਕਰਮਚਾਰਨ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਉਸਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਚਾਰਟ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ।
2. ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਦਾ ਸਾਥੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਸਨੇ ਉਹ ਰਿਪੋਰਟ ਅੱਜ ਹੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇਹ ਕਹਿ ਕੇ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਦੇ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰੁੱਝੇ ਹੋਏ ਹੋ।
3. ਤੁਹਾਡੀ ਟੀਮ ਦਾ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਨੌਕਰੀ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਲਈ ਮੇਰੇ ਕੋਲ ਆ ਸਕਦੇ ਹੋ।
4. ਤੁਹਾਡੇ ਬੋਸ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੋ ਹੋਰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਪਿਛਲੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਕਾਲ ਰਿਪੋਰਟ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਸ ਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ (Role Play)

ਏ ਅਤੇ ਬੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ।

ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਟੀਮ ਪਲੇਅਰ (Good Team Player)

- Maybe we could do it together.
- We will need the customer service reports, follow-up documents, as well as, all the on-site service reports we have.
- Oh! Even I have been given the same assignment.
- Okay. Shall I get the customer service reports?
- Yes, we could. Let's make a list of the things we might need.

A: Hello, I have been asked to categorize all the customer files according to the issues.

B: _____

A: _____

B: _____

A: _____

B: _____

A: Yes. I will go and get the follow-up documents, and the on-site service reports.

ਵਾਕ (Sentences)

1. My boss is a very intelligent and friendly person. _____ (His / He) guidance and support help _____ (ourselves / us) to do our work efficiently.
2. When I joined the electronic department I didn't know how to service a DVD player. But Kaushik, who is very kind and helpful in nature, explained all _____ (it / its) know-how to me.
3. Shalini seemed unfriendly at first, but once I become a friend of _____ (hers / her), she helped _____ (I / me) a lot and made me feel comfortable in the new office.
4. Naman and _____ (I / me) have never been that close, yet when I asked _____ (him / he) to help with categorizing the products according to their brands, he readily agreed.
5. Anshuman had to leave for home early as his sister was not well. My boss not only gave _____ (him / his) permission to leave early, but also asked _____ (he / his) driver to drop Anshuman home.
6. Vandana has exchanged _____ (hers / her) day shift with Nisha's night shift because Nisha had to go to her son's school on Monday morning.

ਸੈਸ਼ਨ 5: ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company)

ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਬਾਰੇ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਬਲ ਹੋ ਜਾਵੋਗੇ। ਹੇਠਾਂ ਸੇਫ-ਕੀਪ (Safe-Keep) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ।

ਸੇਫ-ਕੀਪ (Safe-Keep)

- One of the largest Software Companies in India.
- Provides high-end anti-virus and anti-hacking software.
- USP (Unique Selling Point)— software that keeps all individual personal data; bank accounts, personal information, all online details and passwords, etc. safe from theft; being hacked, and viruses.

Imagine that you work in this company and have to describe the company based on the points given above.

ਅਭਿਆਸ: 1: ਕਿਸੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ 1 ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company 1)

ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਲਾਈਨ “*I work at Nokia.*” ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੋ।

Nokia

- World's largest manufacturer of mobile devices
- Offers internet services which enable users to access music, games, media, messaging, and maps
- One of the most valuable global brands
- Mobile devices named according to series
- Series ranging from 1000 to 9000
- Special function series include Nokia Eseries (Enterprise series), Nokia Nseries (Multimedia Computer series), and Nokia N-Gage (Mobile gaming devices)

ਅਭਿਆਸ: 2 ਕਿਸੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company 2)

ਇਸ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਸਟਮਰ ਅਤੇ ਸੇਲਜ਼ਮੈਨ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਜੋੜੀਆਂ ਬਣਾਉਗੇ ਅਤੇ ਕਲਾਸ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ (ਨਾਟਕ) ਦੇ ਜਰੀਏ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋਗੇ।

- APPLE is the largest technology company in the world that designs manufactures and sells consumer electronics, computer software, and personal computers.
- Of course! Our company invented the iPod!
- Thank you so much Ma'am. Please do visit us again.
- Ma'am, some of our best-known products are the Macintosh line of computers, the iPod, the iPhone and the iPad.
- No. That will be all.
- Ok. Does your company have any product that plays music only?
- Could you tell me a little about your company?
- Oh! That's great. What are your best known products?
- Really? I didn't know that.
- Alright, you've convinced me. APPLE it is! I'll buy the APPLE Laptop.
- Can you tell me what some of them are?
- Ma'am, would you like to purchase any software too?
- Do you make software too?
- Thank you. After all that you've told me about your company, I'm really happy I've bought an APPLE product.
- No. Not at this time. Right now, I only want to buy a good laptop for my son's birthday. He is studying animation.
- Then I think an APPLE Laptop would be perfect for your son Ma'am, as our products are mainly for professionals in the creative media and design fields.
- Our company produces some excellent software such as, iTunes, iLife, iWork, and many more.
- Very good! Is there anything else I can help you with Ma'am?
- Alright Ma'am, I'll make your bill right away.

The conversation should start with:

Customer: Could you tell me a little about your company?

ਅਭਿਆਸ 3: ਪੜਨਾਵ (Pronouns)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਸਹੀ ਪੜਨਾਵ ਨੂੰ ਚੁਣੋ।

1. _____ was asked to talk about _____ company. (she-her, her-she)
2. I will let the company's success speak for _____. (myself, itself)
3. _____ Company lets _____, the employees, take initiatives. (our-we, our-us)
4. _____ Company employs fewer workers than _____. (my-yours, yours-mine)
5. _____ Company employs more workers than _____ does. (yours-my, your-mine)

6. At _____ company, _____ do not have to bring _____ own food. (our-we-our, our-us-our, our-we-ours)

7. Cooks are employed to prepare lunch for _____. (ours, us, ourselves)

8. But those who do not like the food prepared by _____, can bring food from home. (them, they, their)

ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਅਤੇ ਪੜਨਾਵ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਓ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵੇਖੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

This, these, that, and those – These pronouns distinguish particular objects and people.

Anyone, anybody, somebody, someone, everyone, each, either, neither, everything, everyone, something, nothing, nobody, both, few, fewer, many, others, several, all, any, more, most, none, some, and such – These pronouns refer to one or more unspecified things or people.

• ਹਵਾਇਤ : ਸਹੀ ਪੜਨਾਵ (pronoun) ਨੂੰ ਚੁਣ ਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ

I work at SellWell, _____ (who, which) is a huge supermarket. It is situated in Anand Vihar. My job there is that of a sales representative. _____ (Our, Ours) company is the largest supermarket chain in India. It has been around for more than five years. The items that we sell in _____ (this, these) huge supermarket are many. _____ (They, Their) include food, clothing, accessories, utilities, kitchen items, stationery, books – the list goes on. In fact, our slogan is “A shop for _____.” (everyone, each)

Although we do great business every day, the one time when we get over a thousand customers a day is during the “Sale Season”. For _____ (me, mine), it is also the time to earn a lot of incentive. Customers pour in by hundreds and we have to help _____ (them, they) with _____ (their, theirs) shopping.

Each customer gives the sales representative helping them a token; the more tokens you get, the higher _____ (your, yours) incentive. The person who gets the highest incentive is awarded the “Best Sales Rep” title. It was given to _____ (me, myself) last year.

ਸੈਸ਼ਨ 6: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (Information Technology)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਿਆ ਹੈ ਕਿ ਆਈ.ਟੀ. (IT) ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

“ਆਈ.ਟੀ. (IT) ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ (Information Technology) ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਟੈਲੇਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਸਟੋਰ, ਰਿਕਵਰ, ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।”

ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਸੰਚਾਰ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਬਹੁਤ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਤੇ ਗਲਤੀਆਂ ਤੋਂ ਰਹਿਤ ਰਿਕਵਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅੱਜ ਦੀ ਦੁਨੀਆ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ (ਜਾਣਕਾਰੀ) ਅਤੇ ਟੈਲੀਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਦੁਨੀਆ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੁਝ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੇ ਸਾਧਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟੈਲੀਫੋਨ, ਫੈਕਸ, ਟੈਲੈਕਸ, ਕੰਪਿਊਟਰ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ, ਈਮੇਲ, ਫੋਟੋਕਾਪੀ ਮਸ਼ੀਨ, ਪ੍ਰਿੰਟਰ, ਸਕੈਨਰ, ਸੈਲੂਲਰ ਫੋਨ, ਪੇਜਰ, ਵੀਡੀਓ ਫੋਨ, ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ, ਡਿਜੀਟਲ ਕੈਮਰਾ, ਮਲਟੀਮੀਡੀਆ ਆਦਿ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹਰ ਪਾਸੇ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਮਾਡਰਨ ਦੁਨੀਆ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਯੂਜ਼ਰਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾ ਅਧੂਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਮਾਡਰਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਲਪਨਾ ਕਰਨਾ ਲੱਗਭਗ ਅਸੰਭਵ ਹੀ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਹਰ ਰੋਜ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਯਾਤਾਯਾਤ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ, ਸਿਹਤ, ਸਿੱਖਿਆ ਆਦਿ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਵੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਲੱਭੀਆਂ ਅਤੇ ਖੋਜਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸਾਨ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਫਸਲ ਦੀ ਕਟਾਈ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ “ਡਿਜੀਟਲ ਮੌਏਸ਼ਚਰ ਮੀਟਰ” ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਫਸਲ/ਮਿੱਟੀ ਵਿੱਚ ਨਮੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿਹੜੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚਾ ਸੁਣਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਬੋਲੇਪਣ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਲਈ “ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ” ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਰੌਲੇ ਰੱਪੇ (ਸ਼ੋਰ) ਨੂੰ ਘਟਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਣਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਅਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸੁਪਰਮਾਰਕੀਟ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਬਿੱਲ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਜਿਹੜੇ ਕੰਮ ਕਦੇ ਮੈਨੂਅਲੀ ਜਾਂ ਹੱਥ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸੀ ਉਹ ਹੁਣ ਕੰਪਿਊਟਿੰਗ ਤਕਨੀਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਨਾਲ ਸੁਖਾਲੇ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਲੱਗੇ ਹਨ। ਸਾਡੀ ਦੁਨੀਆ ਅੱਜ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਹੀ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਬਦਲੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਵੇਂ ਘਰ ਤੋਂ ਵਪਾਰ ਤੱਕ ਦੇ ਲੱਗਭਗ ਹਰ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਪੀ.ਸੀ., ਇੰਟਰਨੈੱਟ, ਸੈੱਲ ਫੋਨ, ਫੈਕਸ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਇਹ ਪੂਰੀ ਦੁਨੀਆਂ ਤੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਸਟਾਈਲ (ਢੰਗ) ਜਾਂ ਤੌਰ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਆਦਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲ ਰਹੀ ਹੈ। ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬਹੁਤ ਹੀ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਡਾਟਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਕੁਝ ਹੀ ਸੈਕਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਅਦਲਾ ਬਦਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂਕਿ ਇਹ ਹਾਲੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਹੀ ਹੋ ਰਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸੈਟੇਲਾਈਟ ਫੋਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਫੋਨ, ਟੈਕਸਟ ਮੈਸੇਜ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਨੇ ਸਿੱਧੇ ਸੰਚਾਰ (ਡਾਇਰੈਕਟ ਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ) ਲਈ ਕਈ ਮੌਕੇ ਪੈਦਾ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਸਦੇ ਕਾਰਣ ਅੱਜ ਪੂਰੀ ਦੁਨੀਆ ਇੱਕ ਛੋਟੀ ਜਿਹੀ ਥਾਂ ਬਣਕੇ ਰਹਿ ਗਈ ਹੈ। ਭੌਤਿਕ ਸਰਹੱਦਾਂ ਦੀਆਂ ਹੱਦਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜ ਦੁਨੀਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ “ਗਲੋਬਲ ਪਿੰਡ” ਬਣਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

ਦੁਨੀਆ ਵਿੱਚ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਹੁਤ ਹੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੋਈ ਹੈ। ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਮੀਡੀਆ ਇੱਕ ਖੇਡਣ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਬਣ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਆਲਾ ਦੁਆਲਾ ਇਸਦਾ ਸਬੂਤ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਲਗਭਗ ਹਰ ਖੇਤਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਾਪਿੰਗ, ਬੈਂਕਿੰਗ, ਟਰੈਵਲਿੰਗ, ਸਿੱਖਿਆ, ਮਨਰੰਜਨ, ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ, ਨਿੱਜੀ ਖੇਤਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰੋਲ ਬੜੇ ਹੀ ਅਰਾਮ ਨਾਲ ਨਿਭਾ ਰਹੀ ਹੈ।

ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਲਾਭ ਇਹ ਹੋਇਆ ਹੈ ਕਿ ਇਸਨੇ ਸਕਿੱਲਡ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਪਸੰਦੀਦਾ ਮੌਕੇ ਪੈਦਾ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਅਤੇ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਡਿਵੈਲਪਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਰ, ਵੈੱਬ ਡਿਵੈਲਪਰ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਐਨਾਲਿਸਟ ਆਦਿ।

ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਈ ਥਾਵਾਂ ਤੇ ਇੰਡੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਹੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਤਸੁਕ ਹੈ। ਹੁਣ ਅਸੀਂ ਇਹ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਭਾਰਤ ਨੇੜਲੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਟੀ. ਖੇਤਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸੁਪਰਪਾਵਰ ਬਣ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਗਲੀ ਪੀੜੀ ਲਈ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੇ ਕਈ ਮਾਡਰਨ ਅਤੇ ਡਿਵੈਲਪਿੰਗ ਖੇਤਰ ਹਨ। ਆਓ ਇਹ ਆਸ ਕਰੀਏ ਕਿ ਇਹ ਨਵੀਆਂ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟਸ ਸਾਡੀਆਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਪੀੜੀਆਂ ਨੂੰ ਫਾਇਦਾ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਲਾਭ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਹੈ।

“ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾ ਮਾਡਰਨ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਿਲਕੁਲ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਪੈਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰ”

“Without Information Technology, modern life will be the same as a car without fuel.”

ਉੱਪਰਲੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਨੋਟ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ 1 : ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ (Information Technology)

ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚੋਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਏ ਅਤੇ ਬੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

A: What is the book you're reading?

B: It's on Information Technology. It's called "This is IT!" Have you read it?

A: Yes. It was very informative. Before reading the book, I never knew that IT is a branch of _____ dealing with the use of computers and telecommunications equipment to _____, _____, _____ and _____ data.

B: Exactly! IT's so interesting to find out that Information technology is just information that is processed, _____, displayed and _____ in a fast, error-free and proper way.

A: Today, we can find IT everywhere around us. In fact the _____ world will be incomplete without Information Technology and its various uses.

B: It's almost impossible to even imagine the modern facilities without the use of IT.

A: I agree. Every day new _____ and _____ are being made in the area of information, _____ and _____, agriculture, health, _____, etc.

B: Very true. In the field of agriculture, IT tells the farmers start harvesting with the help of a "digital moisture meter" that _____ the wetness in the soil.

A: Yes, and for people, who are suffering from hearing loss, "digits technology" is of great help. It processes sounds that _____ noise, _____ clarity of speech and _____ unwanted loudness.

B: And in super _____ it helps for _____ processing of bills.

A: It is amazing how things that were once done manually by hand, have now become so much easier and faster due to the arrival of _____.

B: IT has entered almost every part of our daily lives, from _____ to _____.

A: Our surroundings are proof enough to see how Information Technology has entered (itself into) our everyday lives.

B: _____ping, _____, travelling, education, entertainment, public business sector, private business sector, almost everywhere IT is playing its various roles very smoothly.

A: Yes, it is transforming _____ and _____ of people all over the world.

B: Due to the wonders of satellite _____, _____ phones, text messages and e-mails, have opened up many opportunities for direct communication.

A: And because of that, the whole world has become a smaller place today.

B: Absolutely! The breakdown of geographical _____ has made the world a global _____.

A: Let us just hope that the new developments in the fields of IT can provide benefits to our future _____, just as it has greatly benefited ours.

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਜੋੜੀਆਂ ਬਣਾਓ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਏ ਅਤੇ ਬੀ ਦਾ ਕਿਰਦਾਰ ਨਿਭਾਉਗੇ।

ਅਭਿਆਸ 2 : ਪ੍ਰੈਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨਜ਼ (Prepositions)

ਹੇਠਾਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਸਹੀ ਪ੍ਰੈਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨ ਨੂੰ ਚੁਣੋ :

1. Stack those CDs _____ the third shelf. (in, on, at)
2. The shelf where the cables are kept is next _____ the shelf where the disks are stacked. (to, from, beside)
3. Put those CPUs on the shelf _____ the one where you just placed the monitors. (below, under, underneath)
4. Keep the yellow folders separate _____ the blue ones. (with, against, from)
5. Then arrange the keyboards on the shelf _____ the one where the speakers are placed. (above, over, inside)
6. Place the manual _____ the table. (above, over, on)
7. Make sure the monitor screen is facing forward when you put it _____ display. (at, for, on)
8. Make sure the customers _____ are served too. (out, outside, over)
9. Make sure all products are placed _____ the right shelves. (on, in, at)
10. You can stack these parts as fixed _____ the help of the technology specialist. (by, with, from)
11. Our every day lives have been made easier _____ Information Technology. (by, with, from)
12. The manual will tell you where _____ put each cable. (to, at, with)

ਪ੍ਰੈਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵੇਖੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. Are you going **to** the office?
2. Are you going **to** the office **with** Ashish?
3. Are you going **to** the office **with** Ashish **in** his car?
4. Are you going **at** 5 or before that?

Read aloud the sentences and choose the correct preposition :-

1. Do not place heavy items _____ (*between / on*) the laptop. It is not strong enough to bear the weight.
2. The software designer lives _____ (*at / in*) the end of the street.
3. Remove the deleted items _____ (*in / from*) the recycle bin.
4. Always make sure that the logos of the computers are visible so that it's easy for the customers _____ (*to / for*) recognize the brand names.
5. Do not place too many items _____ (*above / on*) the desktop. It slows down the computer.
6. Make sure that there is enough lighting _____ (*in / on*) the office. Put extra lights _____ (*over / upon*) the items that you want to draw attention to.
7. Customer's details should be filled and kept _____ (*into / inside*) a folder.
8. Be extra careful _____ (*while / during*) opening certain emails.
9. The game may be stored _____ (*under / in*) a folder.
10. Make sure there is enough space _____ (*among / between*) the two shelves for customers to walk around.

ਸੈਸ਼ਨ 7: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ (The ITES Industry)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ (ITES) ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ ?

ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ (ITES) ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ (Information Technology-Enabled Services) ਹੈ।

- ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਜੋ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪੂਰੀ ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਟੈਲੀਕਾਮ ਨੈੱਟਵਰਕ (ਫੋਨ) ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ (ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਚੈਟ) ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਧਾਰਨ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਸ਼ (ਜਿਵੇਂ ਭਾਰਤ/ਚੀਨ) ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਹ ਕੰਮ ਹਨ ਜੋ ਦੂਜੇ ਦੇਸ਼ ਜਿਵੇਂ (ਅਮਰੀਕਾ) (ਯੂ.ਐੱਸ.ਏ ਜਾਂ ਇੰਗਲੈਂਡ) ਤੋਂ ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੋਂ ਕਿ ਅਸਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਟੈਲੀਕਾਮ ਨੈੱਟਵਰਕ (ਫੋਨ) ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ (ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਚੈਟ) ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ (ITES) ਨੂੰ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਖੇਤਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਇਨਸ਼ੂਰੈਂਸ, ਟੈਲੇਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਯੋਗ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਆਈ.ਟੀ.ਈ.ਐੱਸ (ITES) -ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਬੀ.ਪੀ.ਓ, ਕੇ.ਪੀ.ਓ, ਅਤੇ ਆਰ.ਪੀ.ਓ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਉੱਪਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਬੀ.ਪੀ.ਓ, ਕੇ.ਪੀ.ਓ ਅਤੇ ਆਰ.ਪੀ.ਓ ("Call center", "BPO", "KPO" and "RPO") ਸ਼ਬਦ ਆਏ ਹਨ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ ?

ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ (Call Center) : ਇਹ ਇੱਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਕੇਂਦਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ, ਮਾਹਰ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਵਾਲੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਦੂਜੀਆਂ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਮੌਜੂਦ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਬਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਦਫਤਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਿਆਦਾ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦੇਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਇਨਬਾਊਂਡ "inbound" (ਇਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ) ਜਾਂ ਆਊਟਬਾਊਂਡ "outbound" (ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਕਿਸੇ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ) ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇੱਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕੰਮ ਇਹ ਹੁੰਦੇ ਹਨ :

- ਕਸਟਮਰ ਇੱਕ ਟੌਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ (ਇਸ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਤੇ ਕੋਈ ਖਰਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਹੈ) ਜੋ ਕਿ ਕਸਟਮਰ ਸੱਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਜਦੋਂ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਪਹੁੰਚਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਜੁਆਬ ਇੱਕ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਕੋਲ ਬਹੁਤ ਹੀ ਵਿਸ਼ਾਲ ਡਾਟਾਬੇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਉਤਪਾਦ /ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇਣ ਲਈ ਆਈ.ਟੀ. ਮਾਹਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜੋ ਤਕਨੀਕ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਕੋਲ ਬਿਲਕੁਲ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਕੇ ਹੀ ਉੱਚ ਮਾਪਦੰਡ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਵਰਲਡ-ਵਾਈਡ ਕੂਨੈਕਟਿਵਿਟੀ ਦੇ ਵਧਣ ਨਾਲ ਇਹ ਮਾਇਨੇ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦਾ ਕਿ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਸ਼ਹਿਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਫਿਰ ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੋਨੇ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਹੋਵੇ।

ਬੀ.ਪੀ.ਓ (BPO) : ਇਸ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਬਿਜਨੈਸ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ (business process outsourcing) ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਆਪਣੇ ਬਿਜਨੈਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਭਾਗ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਅਟੈਂਡ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੇਲ ਕਾਲ ਆਦਿ) ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੂਜੀ ਸੰਸਥਾ ਜੋ ਕਿ ਉਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਮਾਹਰ ਹੈ, ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਦੋਵੇਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਨੀਆ ਦੇ ਬਿਲਕੁਲ ਵੱਖ-ਵੱਖਰੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਯੂ.ਐੱਸ.ਏ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਏ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਬੀ ਨੂੰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਲਈ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਕੰਟਰੈਕਟ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਬੀ, ਕੰਪਨੀ ਏ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ :

- ਕੰਪਨੀ ਏ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਟੈਂਡ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਕੰਪਨੀ ਏ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਏ ਦੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ-ਏ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ-ਬੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਅਤੇ ਖੁਸ਼ ਹਨ।
- ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ -ਏ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ-ਏ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ-ਬੀ, ਕੰਪਨੀ -ਏ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਸਿਰਫ ਕੰਟਰੈਕਟ ਵਿੱਚ ਮਿੱਥੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਲਈ ਹੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੇ.ਪੀ.ਓ (KPO) : ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਨਾਲੇਜ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ (Knowledge Process Outsourcing)। ਇਹ ਵਪਾਰ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਮ ਜੋ ਕਿ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਢਲੇ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਲੜੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੇ.ਪੀ.ਓ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖੋਜ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੇਟੈਂਟ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਲਈ ਬੌਧਿਕ ਸੰਪਤੀ ਖੋਜ; ਇਕਵਿਟੀ ਖੋਜ, ਵਪਾਰਕ ਅਤੇ ਮੰਡੀ ਦੀ ਖੋਜ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਡਾਕਟਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ; ਸਿਖਲਾਈ, ਸਲਾਹਕਾਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਹੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਾਰਮਾਸੂਟੀਕਲ ਅਤੇ ਬਾਇਓਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਤੇ ਐਨੀਮੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਵਿੱਚ ਖੋਜ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਆਰ.ਪੀ.ਓ (RPO) : ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਕਰੂਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ (Recruitment Process Outsourcing)। ਇਹ ਇੱਕ ਬੀ.ਪੀ.ਓ ਵਪਾਰਕ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਮਾਲਕ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਵਪਾਰ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਟਾਫ ਭਰਤੀ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਭੇਜ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਭਰਤੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕੰਮ ਕੰਟਰੈਕਟ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਹਨ : ਜਿਹੜੇ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਨੌਕਰੀ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕੀਤਾ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਨੂੰ ਭਰਤੀ ਕਰਨਾ। ਜੇਕਰ ਕੰਟਰੈਕਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਇੱਕ ਜਾਂ ਕੁਝ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ :

1. ਨਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ।
2. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੈੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ
3. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਗੇ।

ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਹਾਣੀ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ :

Twenty-two-year-old Hrithik gets ready in haste, and rushes into the company cab to go to the I-Tech city. He works at AG - Gurgaon, a Call center for the American company Assurance Giant Inc.

A typical day for Hrithik begins at 7 p.m. (8 a.m. US time), as he begins calling the AG credit-card holders in far-away places like New York and Washington to remind them to pay their bills. "Hi. My name is Greg (his name is changed to Greg) and I'm calling from AG," he says in his friendliest voice. People answering Greg's calls have no way of knowing that he is sitting in Gurgaon, or that his real name is Hrithik, and that he picked up the American accent by attending a training class at AG, Gurgaon. AG, Gurgaon, is filled with such talented customer service representatives who make outgoing calls to the United States of America, and take incoming calls, bounced by satellite to India.

Most have never set foot in the United States, but they spend a large part of every day (or every night) answering customer enquiries, calling credit-card nonpayers, calculating medical claims, providing customer service, and doing such other activities. There are many international companies such as... computer giants; DELL, Microsoft, automobile manufacturer; Ford, and leading airline; British Airways, who are benefiting from the IT-enabled services being provided in India.

Think - Why India? Why do so many American organizations choose to outsource their businesses to India? Write your answers here:

Some of the reasons are that our country offers many advantages as an IT-enabled services destination for major global companies:

- A 12 hour time difference with the USA
- Talented work force who can speak English fluently
- The cost of qualified employees is amongst the lowest in the world
- The support that the Government of India lends to all IT based industries

ਅਭਿਆਸ 1: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ

ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ ਬਾਰੇ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਮਝਿਆ ਹੈ ਉਸ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਅਮਨ ਅਤੇ ਸਿਮਰਤ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ :

Aman: Simrit, I heard you've decided to join the ITES industry, is it true?

Simrit : Yes. It's a good offer from a very big company, and the job is very interesting too.

Aman: Well, good for you! Can you tell me what does ITES stand for?

Simrit: ITES stands for _____.

Aman: Thanks for telling me. So, are you going to work for the ITES itself?

Simrit: No, silly! ITES means services delivered over _____ networks or the _____ to millions of customers of different companies across the world.

Aman: I'm still a little confused.

Simrit: Okay, let me explain it in simpler terms, ITES are _____ performed in a country (example: India / China) different from the one where the final-service is _____ (United States of America or England); that is, delivered over tele _____.

Aman: So do the computer experts also work for the ITES?

Simrit: Well, the ITES is supported by _____ (IT).

Aman: So, what are the different businesses that are a part of the ITES?

Simrit: There are mainly four business units that are part of the ITES.

Aman: I think I know one, the _____. Correct?

Simrit: Yes. You're right! The remaining three are the ____, the ____ and the ____.

Aman: What's the difference between all of them? Aren't they all business pro _____ ing units?

Simrit: Well, they are similar, and yet have very different functions.

Aman: How?

Simrit: Well, let's start with the _____. They are offices used for the purpose of _____ ing and transmitting a large volume of _____ focused _____ calls that are handled by trained _____ service _____.

Aman: What kind of calls?

Simrit: The calls may be " _____ ", meaning customers call-*in* for getting information about a product, or " _____ ", meaning calls are made *outto* customers to sell some product or to provide information about some service.

Aman: Is it true that the _____ can be located in a different city or country (from) where the customer lives?

Simrit: Yes. The customer may be in a completely different part of the world!

Aman: Cool! So what about the _____? What are its functions?

Simrit: _____ is _____ pro _____ ing. That is, when an organization _____ a part of its business to another organization that is an _____ in handling that kind of business.

Aman: And can the two organizations be in two entirely different parts of the world?

Simrit: Yes. A company in the USA may sign an _____ ing customer-service _____ with a company in India.

Aman: What does the Indian company have to do?

Simrit: The Indian company will be _____ for the American company's customer-service that is, taking care of all their customers, only till the time that is mentioned in the contract.

Aman: Sounds interesting. So what about the _____? How is that different from the above two?

Simrit: The _____ is known as _____ ledge Pro _____ ing. It describes the _____ ing of core _____ activities, that are important and forms a primary part of a company's chain of activities.

Aman: What kind of services do they provide?
 Simrit: _____ services include all kinds of _____ and _____ gathering.
 Aman: So it's all knowledge based?
 Simrit: Yes.
 Aman: Super! So, what about the _____? I've never heard about it before.
 Simrit: _____ is Rec _____ Pro _____ Out _____ is when an employer _____ sources or transfers all or part of its employment and staffing activities to an external service provider.
 Aman: What are the employment and staffing activities?
 Simrit: The employment and staffing activities that are normally stated in the contract are the _____ing of candidates who have _____ for jobs and the _____ of new employees.
 Aman: Wow! Everything sounds very interesting. Thanks Simrit, for explaining it all to me.
 Simrit: You're welcome! Aman, now it's your turn to explain something to me.
 Aman: What?
 Simrit: Can you tell me why do American organizations choose to outsource their businesses to India?
 Aman: I suppose because of a _____ hour time difference with the USA, and we have talented _____ force who can speak _____ fluently. Also because, the cost of _____ employees is amongst the _____ in the world, and the support that the _____ of India lends to all IT based industries.
 Simrit: So true!

ਅਭਿਆਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੋੜੀਆਂ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਅਮਨ ਅਤੇ ਸਿਮਰਤ ਦਾ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ 2:

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਸਹੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ :

1. _____ you were deciding on which book to read, I bought a music CD. (While, Meanwhile)
2. If you _____ to do your MBA, you will _____ a degree first. (want-require, require-want)
3. Put those computer _____ (packets, packs) in the "Electronics" section.
4. All phones should be checked before the customers _____ (start, commence) calling.
5. All CDs should be _____ (deposited, stored) in their covers.
6. Product _____ (arrangement, display) is a tricky task.
7. _____ (Show, Demonstrate), the customers around the store and _____ (assist, support) them in finding what they need.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਹਦਾਇਤ : ਸਹੀ ਆਪਸ਼ਨ ਚੁਣ ਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

1. You need to _____ (*follow / go after*) the guidelines of the company.
2. Make sure that the team works well _____ (*jointly / together*).
3. The pictures in the manuals need to be easy for the customers to understand, so that they can easily _____ (*identify / detect*) the parts of the computer.
4. _____ (*Extra / Further*) work should be appreciated.
5. Do not touch the computer monitor with _____ (*polluted / dirty*) hands.
6. Do not put more than the required number of items needed on your desk, or/ else it will look _____ (*messy / jumbled*).
7. Keep the floppy disks away from extreme heat, or/ else they will get _____ (*spoilt / destroyed*).
8. _____ (*Current / Fresh*) recruits should be informed of the company's guidelines.
9. I have always wanted to join the BPO _____ (*sector / portion*).
10. The new micro-computer is very _____ (*small / little*).

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 2:

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪੜ੍ਹੇ ਗਏ ਸੈਸ਼ਨ 5, 6 ਅਤੇ 7 ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਢੰਗ : ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਵਿਧੀ: ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਲਈ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ :

- ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company)
- ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (Information Technology)
- ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ (The ITES Industry)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 5: ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ (Talking About One's Company)

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੜੇ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ। ਕਸਟਮਰ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ।

ਰੋਲ-ਪਲੇਅ (Role-Play)

- APPLE is the largest technology company in the world that designs, manufactures and sells consumer electronics, computer software and personal computers.
- Of course! Our company invented the iPod!
- Thank you so much Ma'am. Please do visit us again.
- Ma'am, some of our best-known products are the Macintosh line of computers, the iPod, the iPhone and the iPad.
- No. That will be all.
- Ok. Does your company have any product that plays music only?
- Could you tell me a little about your company?
- Oh! That's great. What are your best known products?
- Really? I didn't know that.
- Alright, you've convinced me. APPLE it is! I'll buy the APPLE Laptop.
- Can you tell me what some of them are?
- Ma'am, would you like to purchase any software too?

- Do you make software too?
- Thank you. After all that you've told me about your company, I'm really happy I've bought an APPLE product.
- No. Not at this time. Right now, I only want to buy a good laptop for my son's birthday. He is studying animation.
- Then I think an APPLE Laptop would be perfect for your son Ma'am, as our products are mainly for professionals in the creative media and design fields.
- Our company produces some excellent software, such as iTunes, iLife, iWork and many more.
- Very good! Is there anything else I can help you with Ma'am?
- Alright Ma'am, I'll make your bill right away.

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਜਿਵੇਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਦ੍ਰਿਸ਼-1 : ਗੈਜੇਟ੍ਰੋਨਿਕਸ (Gadgetronics)

1. ਦ੍ਰਿਸ਼ 1 ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਗੈਜੇਟ੍ਰੋਨਿਕਸ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ :
 - ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ।
 - ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਉੱਚ ਦਰਜੇ ਦੇ ਐਂਟੀ ਵਾਇਰਸ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।
 - ਯੂ ਪੀ ਐੱਸ - “ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ” ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਟੈਗ ਲਾਈਨ ਹੈ। ਕੀਮਤ ਜੋ ਹਰ ਇੱਕ ਦੇ ਬਜਟ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਜੋ ਸਾਰੇ ਆਨਲਾਈਨ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਨੂੰ ਵਾਇਰਸ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇ।

ਦ੍ਰਿਸ਼-2 : ਨੌਕੀਆ (Nokia)

2. ਦ੍ਰਿਸ਼-2 ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਨੌਕੀਆ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੋਗੇ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ :
 - ਦੁਨੀਆ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨਿਰਮਾਤਾ ਕੰਪਨੀ।
 - ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਯੂਜ਼ਰ ਨੂੰ ਸੰਗੀਤ, ਗੇਮਾਂ, ਮੀਡੀਆ, ਸੰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਮੈਪ ਵਰਤਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।
 - ਇੱਕ ਬਹੁਤ ਹੀ ਕੀਮਤੀ ਗਲੋਬਲ ਬ੍ਰਾਂਡ।
 - ਸੀਰੀਜ਼ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਰੱਖੇ ਗਏ ਮੋਬਾਈਲ ਡਿਵਾਇਸਿਜ਼ ਦੇ ਨਾਮ।
 - ਸੀਰੀਜ਼ ਦੀ ਰੇਂਜ 1000 ਤੋਂ 9000 ਤੱਕ।
 - ਖਾਸ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਵਾਲੀ ਸੀਰੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਨੌਕੀਆ ਈ-ਸੀਰੀਜ਼ (ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ ਸੀਰੀਜ਼), ਨੌਕੀਆ ਐੱਨ-ਸੀਰੀਜ਼ (ਮਲਟੀਮੀਡੀਆ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸੀਰੀਜ਼) ਅਤੇ ਨੌਕੀਆ ਐੱਨ-ਗੇਜ (ਮੋਬਾਇਲ ਗੇਮਿੰਗ ਡਿਵਾਇਸਿਜ਼)।

ਵਾਕ (Sentences) :

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਪੜਨਾਂਵ ਚੁਣ ਕੇ ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ :

- 1) I work at Gadgetronics, _____ (who, which) is a computer manufacturing giant. It is situated in Gurgaon. My job there is that of a customer service representative.
- 2) _____ (Our, Ours) company is the largest computer manufacturer in India. It has been around for more than five years.
- 3) The computers that we sell in _____ (our, we) stores are many. _____ (They, Their) include desktops, laptops, tablets, notebooks etc.
- 4) In fact, our slogan is "Something for _____." (Everyone, Each)
- 5) Although we do great business every day, the one time when we get over a thousand customers a day is during the "Sale Season".
- 6) For _____ (me, mine), it is also the time to earn a lot of incentive. Customers pour in by hundreds and we have to help _____ (them, they) with _____ (their, theirs) shopping.
- 7) Each customer gives the customer service representative helping them a token; the more tokens you get, the higher _____ (your, yours) incentive.
- 8) And the person who gets the highest incentive is awarded the "Best Service Rep" title. It was given to _____ (me, I) last year.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 6: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (Information Technology)

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਬੜੇ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- 1) What is Information Technology?
- 2) Where can we find Information Technology? Explain.
- 3) How has computer technology made things easier? Give an example.
- 4) Fill in the blanks with the correct option given: Every day new _____ (*technicians/ technology*) and _____ (*things / inventions*) are being made in the area of information, processing and travelling, agriculture, health, education etc.
- 5) How has our world today changed with the help of Information Technology?
- 6) How has Information Technology become a part of our daily lives?
- 7) What is one of the biggest advantages of Information Technology, in relation to jobs?
- 8) The government of India is not showing much interest in the field of information technology. True or False? Explain.
- 9) The Indian Institutes of Information Technology are being set up at various places in the country. True or False?

10) Today, information takes a long time to be exchanged by people and that too, in an improper and ineffective way where loss of data may occur while it is being processed. True or false ? State your reason.

ਵਾਕ (Sentences)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਪ੍ਰੈਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨਾਂ (prepositions) ਚੁਣ ਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

- 1) Do not place the CDs _____ (between / on) top of the modem.
- 2) The Gadgetronics office is _____ (at / in) Gurgaon.
- 3) Do not place too many items _____ (above / on) the desktop. It slows down the computer.
- 4) Customers' details should be filled and kept _____ (into / inside) a folder.
- 5) Make sure that there is enough lighting _____ (in / on) the office. Put extra lights _____ (over / upon) the items that you want to draw attention to.
- 6) Delete all the infected files _____ (in / from) the computer.
- 7) Be very careful _____ (while / during) opening certain emails.
- 8) Companies usually make sure their logos are visible so that they're easy for customers _____ (to / for) recognize their brand names.
- 9) Place the customer contact details _____ (under / in) the "customer info" label.
- 10) Computer technology is very popular _____ (among / between) the youth.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 7: ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਾਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੰਡਸਟਰੀ (The ITES Industry)

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੜੇ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- 1) What does ITES stand for?
- 2) When we say "IT-Enabled Services", what kind of services are we referring to?
- 3) What is ITES supported by?
- 4) Does the ITES Company and the customer need to be in the same country? If no, explain why?
- 5) What does ITES comprise of?
- 6) What is a Call center and its functions? Explain in simple terms.
- 7) What does BPO stand for, and what is its main function? Give example of the kind of business.

ਵਾਕ (Sentences) :

ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

- 1) The files that have been infected by the virus have all been _____ (*gone bad/ destroyed*).
- 2) We should _____ (*follow / go after*) what we want.
- 3) They need to do this project _____ (*jointly / together*).
- 4) Our logo has to be easy for the customers to _____ (*identify / detect*) our brand.
- 5) _____ (*Extra / Further*) progress should be made.
- 6) Science has _____ (*proved / improved*) over the years.
- 7) Do not put more than the required number of folders needed on your desktop, or/ else it will look _____ (*messy / jumbled*).
- 8) _____ (*Current / Fresh*) recruits should be informed of the company's guidelines.
- 9) I have always wanted to join the ITES _____ (*sector / portion*).
- 10) The new microchip from Intel is really very _____ (*small / tiny*).

ਸੈਸ਼ਨ 8: ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ (communicating Effectively)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਅਸੀਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਉਦੋਂ ਤੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਆ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਤੋਂ ਅਸੀਂ ਯਾਦ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ?

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰੇ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ :

ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਤੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਆਹਮਣੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ, ਸਹੀ ਵਿਆਕਰਨ ਅਤੇ ਸੁਚੇਤ ਹੋ ਕੇ ਸੁਣਨਾ/ ਪੜ੍ਹਨ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ, ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਵਿਗਾੜਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅੰਤਰ ਬਣਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਇਹ ਉਸ ਸਮੇਂ ਵੀ ਸਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ਾਵਰ (ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ) ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਬੌਸ (ਨੌਕਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲਾ) ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਬਾਰੇ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹੋਵੋ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਮੁਢਲੇ ਅਤੇ ਸਧਾਰਨ ਹਨ ਪਰ ਇਹ ਦੋਵੇਂ ਮੁਹਾਰਤਾਂ ਅੱਜ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ, ਇੱਥੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਉਂਗਲੀਆਂ ਤੇ ਸਭ ਸਹੀ ਹੈ। ਸਿਰਫ ਆਪਣੇ ਉਚਾਰਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰੋ, ਆਪਣੀ ਸੁਣਨ ਸ਼ਕਤੀ ਨੂੰ ਵਧਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵਿਆਕਰਨ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰੋ।

ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਾਲਾਤ ਵੱਲ ਵੇਖੋ :

ਤੁਹਾਡਾ ਬੌਸ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਘੰਟਾ ਵਾਧੂ ਕੰਮ ਕਰੋ। ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਹੁੰਚਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਾਂ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਫਟ ਤੋਂ ਹਟ ਜਾਂਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਤੁਹਾਡਾ ਦਫਤਰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਤੋਂ ਕਾਫੀ ਦੂਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਸ ਲੈਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

How would you explain to the boss that you can't work the extra hour? Write your answer below.

ਅਭਿਆਸ 1 : ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ।

Choose the response appropriate for each situation :-

1. Your customer asks you to process his/her request while on the call. But you, as a CSR, have your own work to do.
(a) I am not going to process anything for you now. I am busy.
(b) I am sorry, Sir/Ma'am. I really wish I could do that right now, however, as a customer service representative, I have to process orders according to the call number of the customers.
2. Your boss gives you only ten minutes' lunch-break.
(a) Sir/Ma'am, could we have a longer lunch-break? Ten minutes is too short for having lunch.

- (b) No one can eat lunch in ten minutes.
- (c) Could you give us a longer lunch-break?
- 3. Your customer does not want the cell-phone that has been delivered to her. She says it's not working properly.
 - (a) I am not going to replace the cell-phone. You bought it, so you have to keep it.
 - (b) I'm sorry Ma'am/Sir; however, as we have no return policy, I will be unable to replace the cell-phone. What I can do is, have one of our tech-experts, take a look at it and replace any parts that may not be working properly. Will that be okay with you?
- 4. Your boss never sanctions your request for leave. You have an important family event to attend.
 - (a) I would like you to consider my request, Sir/Ma'am. I have an important family event to attend.
 - (b) I am asking because I have an important family event to attend. Now, are you allowing me to go or not?
- 5. Your colleague asks you to help him/her prepare the monthly service call report.
 - (a) I wish I could, however, I am sorry; I will not be able to assist you with the monthly report, as I have to complete all my assigned work by the same date.
 - (b) I am not going to help you. I have enough to do.

ਅਭਿਆਸ 2: ਭੂਤਕਾਲੀਨ ਜਾਰੀ ਸਮਾਂ (Past Continuous Tense)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਚਾਣੋ ਜੋ Past Continuous Tense ਵਿੱਚ ਹਨ ।

1. I was talking to my boss.
2. He is a demanding person.
3. He was asking me if I could work this Saturday.
4. I refused him by saying that I have some urgent work.
5. Everyone has been complaining about him.
6. My colleagues were also telling me about their experiences.
7. We were thinking about writing a formal complaint.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

- ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. She **was playing** with her dog.
2. The mob of people **was shouting**.
3. Zara, and not Meher, **was painting** the wall.

- ਹਦਾਇਤ : ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਰਿਆ ਨੂੰ (past continuous tense) ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ ਅਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਲਿਖੋ।

1. My boss is looking for me.
2. He is going to complain about my performance again.
3. He plans to talk about why the store is getting less and less customers each day.
4. Fewer customers come because of lack of fresh stock.
5. But our boss blames us for this.
6. We have thought of having a talk with him.
7. We are going to tell him that we need to remove the old stocks and get fresh ones. Who wants to buy rotten potatoes, after all ?
8. We think that a meeting would be a better approach than talking individually.
9. We forced him to listen to our opinions on the subject.
10. He listened to his workers' suggestions for the first time in his life; our plan worked!

ਸੈਸ਼ਨ 9: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ (Opening and Closing a Customer Service call)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਦੱਸੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰੋ। ਇਸ ਨਾਟਕ ਦੇ ਅਖੀਰ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹੋ। ਕੁਝ ਚੰਗੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ :

ਜਦੋਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉੱਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਹੋ ਰਹੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ) ਨੂੰ ਇਹ ਗੱਲ ਯਾਦ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲ ਆਹਮਣੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੇਖ ਸਕਦਾ (ਜਿਵੇਂ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ , ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤੌਰ ਤਰੀਕੇ , ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਹ ਕਿ ਦੂਜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ?) , ਪਰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਤੋਂ ਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਫੋਨ ‘ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਤਾਂ ਸਧਾਰਨ ਜਿਹੇ ਹਨ ਪਰ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਲਗਾਤਾਰ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ :

ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ (Starting the conversation)

ਕਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੇ ਦੋ ਮੁੱਢਲੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਰਤਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜੁਆਬ ਦੇ ਰਹੇ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਚਿਹਰੇ ਤੇ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਰੱਖੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦਾ ਕਿ ਜਿਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜੀ ਆਇਆ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹੋਵੋ।
2. ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਵਿੱਚ ਮਿੱਤਰਤਾਪੂਰਨ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਜਿਵੇਂ : “*Thanks for calling*”, “*May I help you?*”

ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਨਿਮਰਤਾ ਵਾਲੇ ਵਾਕ:

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੁਭਕਾਮਨਾਵਾਂ ਦੇਵੋ
- ਆਪਣੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ ਲਵੋ।
- ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੋ।
- ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਬਾਰੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੋ।

“*Good morning, Airway Travels, Harpreet Kaur speaking. How may I help?*”

- ਗਾਹਕ ਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਤੇ ਪੰਨਵਾਦ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੋ।
- ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਬਾਰੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੋ।

“*Thank you for calling Airway Travels, this is Harpreet Kaur. How may I help?*”

ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨਾ (Closing the conversation)

ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੇ ਉੱਤੇ ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਖਤਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਕੁਝ ਨਿਮਰਤਾ ਵਾਲੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

1. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੱਲ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਉਹ ਇਸ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ ?

2. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋਣ।
3. ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਫਿਰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਤੇ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਭਾਵਨਾ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮ) ਦੀ ਸਰਾਹਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
4. ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ।
5. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
6. ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਗੁਡ ਬਾਏ ਕਹੋ ਅਤੇ ਫੋਨ ਕਾਲ ਕੱਟ ਦਿਓ।

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ :

“Has your question been answered satisfactorily? Is there anything else I can help you with? Thank you for calling Airway Travels. This was Harpreet Kaur. If you have any additional questions, please feel free to call us anytime. It was a pleasure serving you. Goodbye.”

ਅਭਿਆਸ 1: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਲ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਖਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ?

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ। (Here CSR stands for Customer Service Representative and Cust indicates Customer)

CSR: _____ for calling Airsell. This is Jaspreet. How _____ you?

CSR: May I please have your full name and phone number?

Cust: Ranjeev Singh. My phone number is 919922 2299.

CSR: If I understand you correctly, what you are saying is you would like a 'post-paid connection, am I correct?

Cust: Yes.

CSR: Very good Sir. I'd be very happy to tell you all about the different plans we have. May I have two minutes of your time now?

Cust: No, I don't have the time right now, but could you please mail me your different post-paid plans?

CSR: Sure. Would you please provide me with your email-id and I'll send you the details right away!

Cust: Great! My email-id is ranjeev.singh@email.com.

CSR: May I please confirm your email-id. It is ranjeev.singh@email.com, am I correct?

Cust: Yes.

CSR: Thank you Sir. Is _____ I can assist you with?

Cust: No. That's it.

CSR: _____ so much for _____ Airsell. This was Jaspreet. It's been a pleasure serving you. Goodbye!_____.

#####

CSR: Hello! Thank you for _____ Holiday Travels. _____ is Mandira _____. How may I help you?

Cust: My family and I want to go for a summer holiday, and we would like to know the best place to go to. Can you please tell me which place is the best at this time of the year?

CSR: I can surely help you Ma'am. As there are many wonderful places to choose from, I can send you a mail with all the different choices and you can take your time and select what best suits your family.

Cust: Great!

CSR: May I please have your email-id Ma'am? So I can mail you the details right away!

Cust: It is seema.kapoor@yahoo.com.

CSR: Thank you Ma'am. Is there anything else I can help you with?

Cust: No.

CSR: Thank you for calling Holiday Travels. We really appreciate you calling us. This was Mandira. It was a _____ assisting you.

_____!

ਜੋੜੀਆਂ (Pairs) ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਪੁਸਤਕ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਭਿਆਸ ਕਰੋ। ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ। ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅੱਗੇ ਆਓ ਅਤੇ ਵਾਰੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ 2: ਐਡਜੈਕਟਿਵ ਅਤੇ ਐਡਵਰਬ (Adjectives and Adverbs)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਇਹ ਪਹਿਚਾਨ ਕਰੋ ਕਿ ਗੂੜ੍ਹੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦ ਐਡਜੈਕਟਿਵ ਹਨ ਜਾਂ ਐਡਵਰਬ (Adjectives or Adverbs)?

1. **Good** Morning!
2. The customer service representative must always be **polite**.
3. A customer must be greeted **cheerfully**.
4. A **satisfied** customer will speak **highly** of the company.
5. Smile **warmly** while greeting customers.
6. Wish customers a **good** day when you end a call.
7. **Never** forget to thank customers for calling.

ਐਡਜੈਕਟਿਵ ਅਤੇ ਐਡਵਰਬ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. This issue should be solved **quickly**. (adverb)
2. You need to be **quick** while handling such issues. (adjective)
3. I am **sure** that the work will be completed. (adjective)
4. **Surely**, the work will be completed. (adverb)

• ਹਦਾਇਤ : ਸਹੀ ਐਡਜੈਕਟਿਵ/ ਐਡਵਰਬ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ:

- Delivering good customer service sounds like an _____ (easy, easily) task.
- However, how you talk to your customers plays an important role.

A _____ (professional, professionally) _____ (friend, friendly) conversation will make them feel welcome. Here are some examples of how you can talk to a customer _____ (warm, warmly):

1. Good morning! Thank you for calling 'book-your-ticket.com',
2. This is Karan Singh speaking.
3. How may I help? Or
4. Is there anything in _____ (particular, particularly) that I can help you with?
5. Has your question been answered satisfactorily?
6. Is there anything else I can help you with?
7. Thank you for calling 'book-your-ticket.com'.
8. This was Karan Singhania.
9. If you have any additional questions please feel free to call us anytime.
10. It was a pleasure serving you.
11. Goodbye.

_____ (Simple, Simply) sentences like these not just show manners; they _____ (actual, actually) let your customers know that help is available. However, just saying the words is not enough. Your voice plays an _____ (equal, equally) important role. Politeness and a friendly smile _____ (real, really) helps the customers feel comfortable. You also show them that your services are _____ (ready, readily) available, and you will do all that you can to make sure their experience is _____ (successful, successfully).

ਸੈਸ਼ਨ 10: ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ (Paraphrasing)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਵਿਆਖਿਆ ਕੀ ਹੈ? ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ ਕਿ ਇਸਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੁੰਦਾ ਹੈ :

ਮਰੀਅਮ-ਵੈੱਬਸਟਰ (Merriam-Webster) ਆਨਲਾਈਨ ਡਿਕਸ਼ਨਰੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਬਦ “*paraphrase*” ਦਾ ਭਾਵ (ਅਰਥ) ਸ਼ਬਦ, ਵਾਕ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦਾ ਮੁੜ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਰਥ ਦੱਸਣ ਤੋਂ ਹੈ। ਸਧਾਰਨ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ “ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਹੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਬਿਆਨ ਕਰਨਾ ਹੈ”।

- Paraphrasing sends a signal to the speaker that you “got” what the speaker is saying.
- Paraphrasing also shows that you are interested in making sure that what you heard is what the speaker meant to say.

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਗਾਹਕ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ “I really like the Apple Macintosh PC, the Apple Laptop, the Apple iPad and the Apple iPod.”

ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੁਆਬ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ : “Wow! You really like Apple products!”

ਅਸਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਕਿਸਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ? ਇਹ ਸਭ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈ:

- ਇਹ ਸਮਝਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕੀ ਸੰਦੇਸ਼/ਸਮੱਸਿਆ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ?
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਦੇਸ਼/ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ।
- ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਬਿਆਨ ਕਰਨਾ।
- ਵਿਆਖਿਆ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ? ਵਿਆਖਿਆ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ:
- ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕੀ ਕਹਿ ਰਿਹਾ ਹੈ?
- ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹ ਜੋ ਵੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ/ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਵਿੱਚ ਰੁਚੀ ਰੱਖਦੇ ਹੋ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਦਵਾਉਣਾ ਕਿ ਜੋ ਉਸਨੇ ਕਿਹਾ ਹੈ ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।
- ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਵਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

ਜਦੋਂ ਇਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਫੋਨ ਕਾਲ ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਕੁਝ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਵਾਕ ਇਹ ਹਨ :

- “If I heard you correctly, you were asking if...”
- “Your question is/was.....Is that right?”
- “As I understand it, you want to know if.... Am I correct?”
- “So your issue is ...”
- “As I understand, you’re facing an issue with.... Would that be correct?”

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਵੇ ਕਿ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ/ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਜੁਆਬ ਦੇਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਏਜੰਟ/ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦਾ ਜੁਆਬ ਉਹੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਵਿਆਖਿਆ ਜਾਂ ਟੀਕਾ-ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸੁਣਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲਾ ਕੀ ਕਹਿ ਰਿਹਾ/ਰਹੀ ਹੈ? ਫਿਰ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕਹੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਲੱਗ ਪਏ ਹੋ।

ਪੈਰਾਫਰੇਸਿੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਚਾਬੀ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਦੂਜਿਆਂ ਦੀ ਕਹੀ ਹੋਈ ਗੱਲ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਵਿਆਖਿਆ/ਟੀਕਾ ਕਰਨਾ ਸਿੱਖਣਾ-1 (Learning to Paraphrase - I)

ਨੋਟ: ਵਿਆਖਿਆ ਇੱਕ ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਜਾਂ ਫਿਰ ਪੂਰੇ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ਼ ਦੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲੇ ਵਾਕ ਦੀ ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਅਸਲ ਵਾਕ : (The women, whose lives Sakshi had saved, were very thankful to her.)- ਔਰਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸ਼ਾਕਸ਼ੀ ਨੇ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਚਾਈ ਸੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਉਸਦਾ ਬਹੁਤ ਧੰਨਵਾਦ ਕੀਤਾ।

ਵਿਆਖਿਆ : (The women were very thankful to Sakshi for saving their lives.) - ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀਆਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਔਰਤਾਂ ਨੇ ਸ਼ਾਕਸ਼ੀ ਦਾ ਬਹੁਤ ਧੰਨਵਾਦ ਕੀਤਾ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ:

Original: Giraffes like eating leaves and hay, and they can consume 35 kilos of it a day

Paraphrase: _____

Original: Any trip to Delhi should include a visit to Agra to see the Taj.

Paraphrase: _____

Original: The use of recycled resources could stop the destruction of the rainforests.

Paraphrase: _____

Original: From the thousands of motorcycle accidents each year, three-fourths were caused by head injuries. Half of those killed were school-age children. One study reported that wearing a bike helmet can reduce the risk of head injury by 85%. During an accident, a bike helmet absorbs the shock, cushions the head and can save a life

Paraphrase: _____

ਅਭਿਆਸ 2: ਵਿਆਖਿਆ/ਟੀਕਾ ਕਰਨਾ ਸਿੱਖਣਾ-2 (Learning to Paraphrase - II)

ਜੋੜੇ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਏਜੰਟ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦੇਣ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰਨ ਲਈ ਕਰੋ।

- “If I heard you correctly, you were asking if...”
- “Your question is/was.....Is that right?”
- “As I understand it, you would like to / want to know if.... Am I correct?”
- “So your issue is ...Is that correct?”
- “As I understand, you’re facing / you have an issue with.... Would that be correct?”

Customer: Could you tell me when I will get my laptop?

Agent: _____

Customer: I don't think my desktop is functioning properly.

Agent: _____

Customer: This is not what I had booked. Please send me the one I chose.

Agent: _____

Customer: My new iPad is completely broken...Am I entitled to another one for free?

Agent: _____

Customer: I need the service-order information sent to me right now!

Agent: _____

ਅਭਿਆਸ 3: ਐਕਟਿਵ ਤੇ ਪੈਸਿਵ ਵੁਆਇਸ (Active and Passive Voice)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕ ਪੈਸਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਹਨ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਐਕਟਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ:

1. The products have been sorted by us.
2. The products have been packed.
3. The products had to be sorted so that we could pack them.

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕ ਐਕਟਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਹਨ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੈਸਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ :

1. We put the iPads and laptops into the Electronics category.
2. We have counted the number of iPads and laptops.
3. We had packed the iPads and laptops.

ਐਕਟਿਵ ਅਤੇ ਪੈਸਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ । ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

Active Voice: She is arranging her bedroom.

Passive Voice: Her bedroom is being arranged.

Active Voice: She has arranged her bedroom.

Passive Voice: Her bedroom has been arranged.

Active Voice: She will arrange her bedroom.

Passive Voice: Her bedroom will be arranged.

ਹਦਾਇਤ: ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪੈਸਿਵ ਵੁਆਇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ :

1. I have categorized the items that can be packed together.
2. She has made a list of items packed in each carton.
3. Pooja is making a list of items to be packed separately.
4. You should not pack vegetarian and non-vegetarian food items together.
5. You have to bubble wrap all the glass and porcelain items.
6. This list specifies the order in which the items have to be packed.
7. I will remove the security tags before packing the clothes and glassware.
8. I will fold the garments before they are packed.
9. You must label all the cartons carefully.
10. I have counted the number of cartons to be loaded in the truck.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 3

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼, ਸੈਸ਼ਨ 8,9 ਅਤੇ 10 ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਢੰਗ : ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਵਿਧੀ : ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਲਈ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ :

- **ਸੈਸ਼ਨ 8:** ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ (Communicating Effectively)
- **ਸੈਸ਼ਨ 9:** ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ (Opening and Closing a Customer Service Call)
- **ਸੈਸ਼ਨ 10:** ਵਿਆਖਿਆ (Paraphrasing)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੈਸ਼ਨ 8: ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ (Communicating Effectively)

1) ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਜਿਵੇਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

1. When speaking to a customer over the phone, via e-mail or face-to-face, what *skill* can either please the customer or escalate the issue?
 2. How important are communication skills when communicating in a professional environment?
 3. How does a person improve his/her communication skills?
- 2) ਹੇਠਾਂ ਗੂੜ੍ਹੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਭੂਤਕਾਲੀਨ ਜਾਰੀ ਕਾਲ (*Past Continuous Tense*) ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਕੇ ਦੁਬਾਰਾ ਲਿਖੋ:

ਵਾਕ :

1. A customer is **looking** for a Smartphone.
2. He **is going** to applaud my performance again.
3. We **have thought** of having a talk with him.
4. I am **planning** to find out why our customers **are going** to our competitor's store.
5. Customers **have come** in thousands to see the launch of the new iPhone.
6. Our boss **praised** my team for the success of the project.
7. I **ate**, while Jaspreet studied.
8. We **think** that a meeting would be a better approach than talking individually.
9. We **forced** him to listen to our opinions on the subject.
10. He **listened** to his workers' suggestions for the first time in his life; our plan **worked**!

ਆਪਣੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਦੱਸਣ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ (Role Play)

Your Manager asks you to work for an extra hour every day for the entire week, and help your team mate, Akaash, finish his reports.

You've completed all your pending work, and live two hours away from the office.

Before you make your decision, you must think of all the pros and cons of the situation.

- If you leave an hour late by bike, you'll end up reaching your home only by 11pm every day, therefore, you will have to request your Manager for a car to pick-up and drop you for the week.
- Your acceptance will showcase your positive attitude towards your team, as well as make your manager happy.
- If you decline, then it may showcase your attitude towards your team in poor light, and you might end up upsetting your manager.

What will you do? Explain your decision to your Manager, using effective communication skills.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੈਸ਼ਨ 9 ਗਾਹਕ ਦਾ ਅਭਿਨੰਦਨ ਕਰਨਾ।

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਜਿਵੇਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

- 1) ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਗੈਜੇਟਰੋਨਿਕ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਰਟਫੋਨਾਂ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸਟੋਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਹੋ। ਉਹ ਕਿਹੜੇ ਪੰਜ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਅਭਿਨੰਦਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ?
- 2) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ।

Scenario-1

A: _____

B: Good Morning!

A: _____ particular _____?

B: Yes, I would like to have a look at some laptops with a printer.

A: _____ brand _____?

B: Which do you have?

A: We have Apple, Dell, Sony, HCL and HP.

B: That's great. I'd like to have a look at them.

A: Sure, Ma'am/Sir. Please come this way.

Scenario-2

A: _____

B: Hello.

A: _____

B: I would like to buy a computer. Could you show me one that is not too expensive?

A: Sure, Ma'am/Sir. What type of computer do you want to have?

B: I'm not too sure. Something I can carry around.

A: I think you'll find our range of laptops very satisfactory. Would you like to have a look at some of them?

B: Yes.

A: Very good, Ma'am/Sir. Please come this way.

Scenario-3

A: _____

B: Morning!

A: _____

B: I haven't decided yet. I'm just looking around.

A: Okay, Ma'am. Please _____.

B: I'll do that. Thank you.

ਵਾਕ

ਦੁਕਵੇਂ ਐਡਜੈਕਟਿਵ(ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਣ) /ਐਡਵਰਬ(ਕਿਰਿਆ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਣ) ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

Delivering good customer service – sounds like an _____ (easy, easily)task; however, it's how you talk to your customers that plays an important role.

A _____ (professional, professionally) _____ (friend, friendly)conversation will make them feel welcome. Here are some examples of how you can talk to a customer _____ (warm, warmly):

1. Good morning! Welcome to Gadgetronics.
2. My name is Krish, how may I assist you? Or
3. Is there anything in _____ (particular, particularly) that I can help you with?
4. Has your question been answered satisfactorily? Or
5. Have you found what you've been looking for?
6. Is there anything else I can help you with?
7. If you have any additional questions, please feel free to ask me.
8. Thank you for being a Gadgetronics customer.
9. We aim to serve you better. Or
10. It was a pleasure serving you.

A _____ (Simple, Simply) and pleasant conversation such as this shows the customers that they are _____ (real, really) appreciated, and that help is available.

However, just saying the words is not enough. You need to sound like you _____ (actual, actually) mean it. Politeness and a friendly smile _____ (real, really) helps the customers feel comfortable. You also need to assure them that your services are _____ (ready, readily) available, and you will do all that you can to make sure their experience is very _____ (pleasant, pleasantly).

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 10: ਵਿਆਖਿਆ (Paraphrasing)

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਜਿਵੇਂ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

- 1) What is Paraphrasing? Explain in simple terms.
- 2) What are the three steps involved when paraphrasing?
- 3) What does "paraphrasing" convey to a person / customer?
- 4) Why is it necessary to paraphrase?
- 5) Describe at least three starting phrases used when paraphrasing?

ਵਾਕ (Sentences):

- 1) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ। ਜਦੋਂ ਵਿਆਖਿਆ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਬੋਲ ਕੇ ਪੜ੍ਹੋ।

1) **Original:** The computer that Sahil had repaired, was working very well.

2) **Original:** Mansi's new laptop has been completely damaged in an accident. . . Will the company she bought it from, give her another one for free?

3) **Original:** When you go to buy that new computer you were telling me about, make sure you buy it from the Gadgetronics store. They offer the best discounts.

4) **Original:** I think the use of recycled resources in technology would be fantastic!

5) **Original:** From the thousands of computer crashes each year, half are caused by virus attacks. The other half are caused by badly manufactured computers.

2) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸਿਵ ਵੁਆਇਸ (passive voice) ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ :

1. I have categorized the computers that need to be packed together.
2. She has made a list of computers packed in each carton.
3. Priyal is helping a customer find a laptop.
4. Ansh mailed the letter.
5. You have to paraphrase all the customers' issues.
6. This list specifies the customers' names for which the Tablet PC has to be packed.
7. The driver delivered the desktop at the correct address.
8. The salespeople always clean the computers before they are put on sale.
9. You must fill all the customers' names alphabetically.
10. Many of our customers inquired about our newly launched laptop today.

ਸੈਸ਼ਨ 11: ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ (Verification of Information)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਸ਼ਬਦ “ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ” ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ?

ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕੁਝ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਿਹੜੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਉਹ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਬੀਮਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਆਰਡਰ ਨੰਬਰ, ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਆਦਿ) ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚੋਰੀ ਨਾ ਹੋ ਸਕੇ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ਼ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ:

ਨਾਮ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ : ਗਾਹਕ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਅਤੇ ਆਖਰੀ ਨਾਮ ਚੈੱਕ ਕਰੋ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਮਲਕੀਤ ਸਿੰਘ) ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਕਾਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਉਹ ਉਸਦਾ ਪੁਰਾਣਾ ਗਾਹਕ ਹੈ ਜਾਂ ਨਵਾਂ ਗਾਹਕ। ਲੈਂਡ ਲਾਈਨ ਜਾਂ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ : ਗਾਹਕ ਦਾ ਲੈਂਡ ਲਾਈਨ / ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਚੈੱਕ ਕਰੋ। ਪੋਸਟਲ ਕੋਡ ਚੈੱਕ ਕਰੋ: ਕੰਪਨੀਆਂ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਡਾਇਰੈਕਟਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਕੀ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪੁਰਾਣਾ ਗਾਹਕ ਹੈ। ਭਰਿਆ ਗਿਆ ਪੋਸਟਲ ਕੋਡ ਪੁਰਾਣੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮਿਲਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਵਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਈ-ਮੇਲ ਐਂਡਰੈੱਸ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ: ਆਰਡਰ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਈ-ਮੇਲ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਡਿਲੀਵਰ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੀ ਵਾਪਸ ਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਈ-ਮੇਲ ਪਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਹੈ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬਹੁਤ ਹੀ ਘੱਟ ਗਾਹਕ ਗਲਤ ਈਮੇਲ ਐਂਡਰੈੱਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਰਡਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਦੀ ਰਹੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਵੇਂ / ਪੁਰਾਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਰਹੇ। ਸਰਵਿਸ ਆਰਡਰ ਨੰਬਰ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ : ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੰਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ, ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਆਰਡਰ ਨੰਬਰ (ਉਹ ਨੰਬਰ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਜਦੋਂ ਉਸਨੇ ਸਰਵਿਸ ਆਰਡਰ ਦਿੱਤਾ ਸੀ) ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ। ਕਾਲ ਖਤਮ ਕਰੋ : ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਅਤੇ ਏਜੰਟ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਆਪਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਾ ਕਰੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ ਲੱਗੇ ਕਿ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੈ ਤਾਂ (ਉਦੋਂ) ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕੱਟ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਧਾਰਨ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤੋੜੋ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ :

ਨਾਮ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ : ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਆਖਰੀ ਨਾਮ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ : ਮਲਕੀਤ ਸਿੰਘ) ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ ਪੁਰਾਣਾ / ਜਾਂ ਨਵਾਂ ਗਾਹਕ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦੋਵੇਂ ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਵੇਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈੱਸ-1 ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਉਦਾਹਰਨ ਹੈ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਵੇਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈੱਸ-2 ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਉਦਾਹਰਨ ਹੈ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦਾ।

Verification Process -1:

Agent: Sure, I can assist you with that; however, *before we continue I need to verify your account information. Is that okay with you?*

Customer: Yes.

Agent: *May I have your First name and Last name?*

Customer: Sure, that would be Kunal Seth.

Agent: *May I please have your landline phone number and your mobile phone number?*

Customer: Sure. My landline number is 011 – 123 45678, and my mobile number is 77410 56987.

Agent: *Thank you. Would you please tell me if a customer-account number was provided to you when you bought the product?*

Customer: Yes, I was given a customer-account number.

Agent: Thank you. *May I please have your customer-account number, along with your product's model/serial number?*

Customer: The service-order number is XYZ1234. The model number is ABC4567

Agent: Thank you. *Just to confirm I have the right account I see that email address on the account is Kunal.Seth@email.com, is that correct?*

Customer: Yes, that's right.

Agent: *Thank you for verifying your information. I can now assist your issue.*

Verification Process -2:

Agent: *Sure, I can assist you with that; however, I will need to verify your information before we continue. May I have your First and Last name?*

Customer: Sure, that would be Abhaas Kapoor.

Agent: *Thank you. May I please have your landline phone number and your mobile phone number?*

Customer: Sure. My landline number is 011 – 4567 19834, and my mobile number is 79139 69087.

Agent: *May I have your customer-account number please, along with your service-order number?*

Customer: My customer-account number is XYZ1234, and my service-order number MKR6789

Agent: *Thank you. May I please have your bill number?*

Customer: Umm... I don't know where I've put the bill. Will that be a problem?

Agent: *No problem Sir. Do you have the date you bought the product?*

Customer: Yes, I do have. I bought it on the 12th of August this year.

Agent: *Thank you. I am going to take just a few moments to check the account here.*

Customer: Sure.

Agent: *Sir, I am unable to find any record of that customer-account number and the service-order number in my systems. Could you please provide your email address and billing address so that I may search for your account and order details?*

Customer: Sure, my email address is AbhaasK@email.com and my billing address is No 15, 16th Street, Sector 17, Chandigarh – 18.

Agent: *Sir, I have tried to search with the details you've provided; however, I'm unable to find any related account or service-order. Is it possible that you may have registered with a different address or email address?*

Customer: I may have. I don't remember. My documents are not with me.

Agent: *In that case sir, I would like to suggest you to find the bill or customer account form and call us with the correct details. We will surely assist you with your issue if you are able to verify your details with us.*

Customer: Alright, I will do that. Thank you.

Agent: *Thank you for calling "Online Clothes". This is Dalinder. Have a nice day.*

Customer: Thank you.

1. Verification of Information -1

1. Verification of Information -1

Agent: Sure, I can assist you with that; however, *before we continue I need*

_____. _____?

Customer: Yes. Go ahead.

Agent: _____?

Customer: Sure, that would be MaahiGor.

Agent: _____?

Customer: Sure. My _____ is xxx – xxxxxxxxxx, and my
_____ is xxxxxxxxxx.

Agent: _____?

Customer: Yes. My exam roll-number is CBT345 6780.

Agent: _____?

Customer: It is myname@email.com

Agent: _____. I can now assist your issue.

2. Verification Process -2

Agent: *Sure, I can assist you with that;*

_____ *before we continue.*

_____?

Customer: Sure.

Agent: _____?

Customer: It's Viren Mehra.

Agent: _____.

_____?

Customer: Sure. My _____ is xxx – xxxxxxxxxx, and my
_____ is xxxxxxxxxx.

Agent: _____, *along with*
_____?

Customer: My _____ - _____ number is XYZ1234, and my
_____ is IMeMyself _____ the mail _____.

Agent: *Thank you Sir, _____ unable to find*

_____ *in* _____.

Customer: How can that be? Please check again. I am sure it's there.

Agent: *I am Sir. Could you please* _____?

Customer: Sure, I live at: No. xx, xxth Street, Sector xx, Faridabad – xx.

Agent: *Sir, I have tried _____; however, I'm unable*
to _____.

Customer: I don't know what to say.

Agent: *Sir, I would like to suggest* _____
_____. *We will surely assist you*
with your issue, _____.

Customer: Alright, I will do that. Thank you.

Agent: _____ *for calling. Have a nice day.*

Customer: Thank you.

3. Verification of Information -3

Agent: Sure, I can assist you with that; however, *before we continue I need to*

_____.

_____?

Customer: Yes. What do you need?

Agent: _____?

Customer: Sure, that would be Jagpreet Anand.

Agent: _____?

Customer: Sure. My _____ is xxx – xxxxxxxxxx, and my _____ is xxxxxxxxxx.

Agent: _____?

Customer: Yes, I have a customer-account number.

Agent: Thank you.

_____?

Customer: My _____ is xxx xxxx.

Agent: _____?

Customer: I got it on the 5th of Sept, 2012.

Agent: _____?

Customer: My email-id is, Myself@email.com

Agent: _____. I can now assist your issue.

ਜੋੜੇ ਬਣਾਓ। ਏਜੰਟ ਲਈ ਵੇਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਹੀ ਜੁਆਬ ਵਾਸਤੇ ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਪਿਛਲੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚੋਂ ਇਨਪੁਟ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਭਿਆਸ 2 : ਅਰਥਭਰਪੂਰ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣੇ।

ਟੇਭੇ (Italicized) ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ਤਾਂ ਜੋ ਵਾਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਅਰਥ ਨਿਕਲੇ:

1. When do we *verifying start information the*?
2. We have *him for bought phone a*.
3. Clean computers *longer attractive and last look*.
4. Phones should be *weeks in cleaned two once*.
5. Even if you wipe *won't if properly, you neat don't them the room the furniture, look arrange*.
6. When in doubt, *the instructions follow always*.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ :

ਹਦਾਇਤ: ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਅਰਥ ਬਣ ਜਾਵੇ :

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ :

the laptop. am carrying I

Ans: I am carrying the laptop.

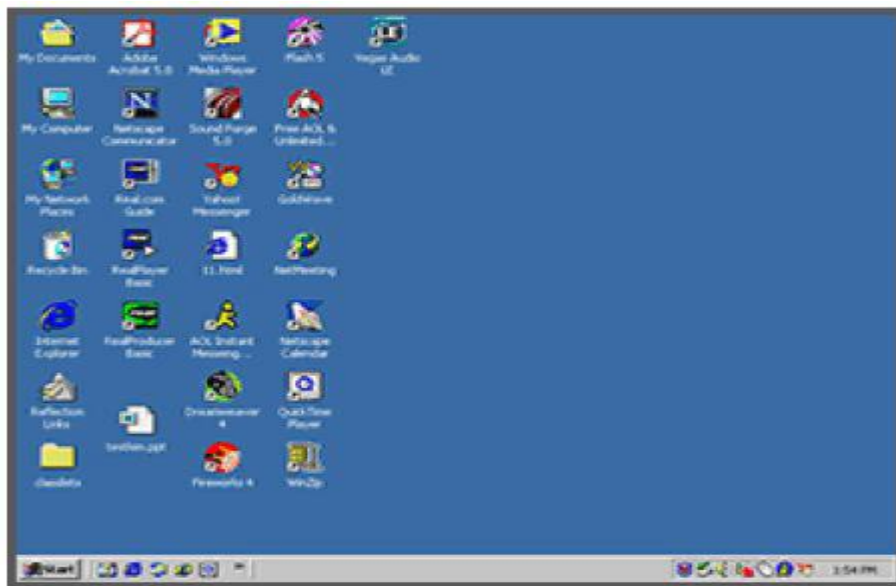
1. from the shop. damaged the good returned The customer he bought
2. name of opening has address and Before be customer the account, a verified. bank to
3. customers their organizations always Big to keep try happy.
4. mobile a from bought store. I online phone an

5. airline internet. booked they my on I ticket
6. everyday have important part Computers of life. an become
7. favorite is of sports. one my Football
8. industry. lots Today, the there joining of our youngsters IT
9. software homework. wish was there my that I computer all do could
10. most The love science. that computer I subject is

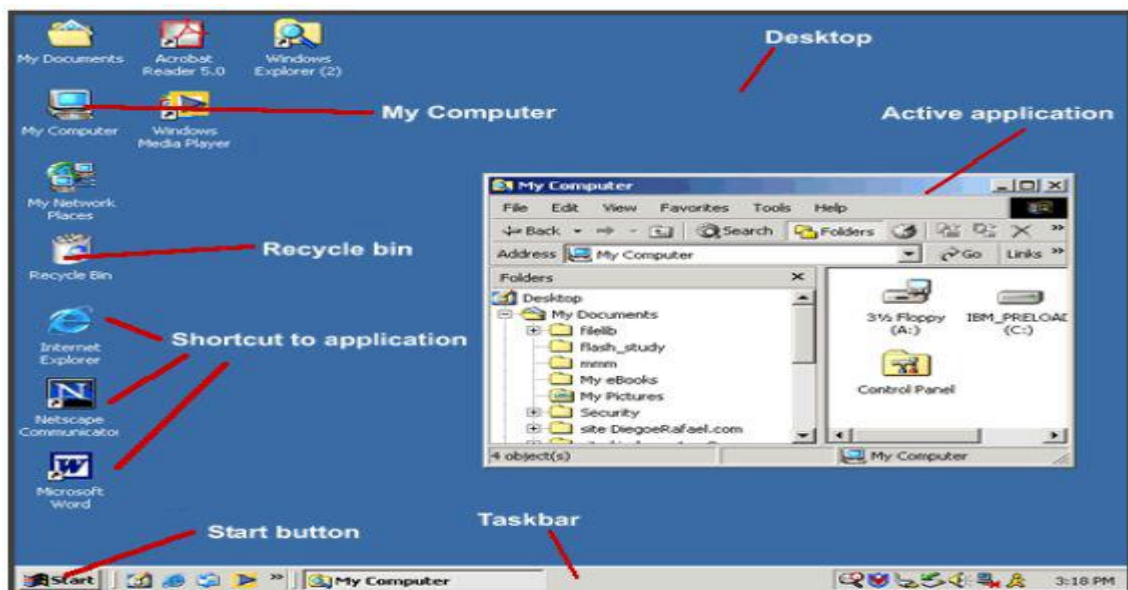
ਸੈਸ਼ਨ 12: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੋਨ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ (Directing a Customer Over the Phone)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

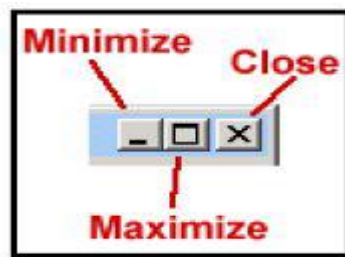
ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਤਸਵੀਰ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰ ਜਾਣੂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹੋ। ਤਸਵੀਰ 2 ਅਤੇ 3 ਵਿੱਚ ਹਰ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (CSR) ਦਾ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਇੰਸਟਰਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ।



ਤਸਵੀਰ-1 ਡੈਸਕਟਾਪ



ਤਸਵੀਰ-2



ਤਸਵੀਰ -3

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 1 (Role Play 1) :

CSR ਦੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਡੈਸਕਟਾਪ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ। CSR ਬੋਲ ਕੇ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 2 (Role Play 2) :

ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਟਾਸਕਬਾਰ ਕਿੱਥੇ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। CSR ਬੋਲ ਕੇ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 3 (Role Play 3) :

ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਡਾਕੂਮੈਂਟ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। CSR ਬੋਲ ਕੇ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 4 (Role Play 4) :

ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਟਾਰਟ ਬਟਨ ਕਿੱਥੇ ਹੈ? CSR ਬੋਲ ਕੇ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ (Directing a Customer)

ਤਸਵੀਰ 4 ਅਤੇ 5 ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਜੁਆਬ ਭਰੋ :

ਸਮੱਸਿਆ :

ਫੋਨ, ਮੀਨੂੰ ਸਕਰੀਨ ਉੱਤੇ ਜਾਮ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। “Phone is frozen on the menu screen”

Customer: My phone is frozen on the menu screen. I can navigate around. I've tried to make a call, but there is a message saying that there isn't any service. It didn't switch off for a long time either! Can you please help me?

CSR:

Customer: What kind of information do you need?

CSR: I will need the _____ and _____ of your phone please.

Customer: I have a TracFone, but I don't have the paperwork, so I'm not sure of the model.

CSR:

Customer: I think it's LG220

CSR: Okay, thank you! Could you please tell me _____ switched off?

Customer: Yes. Do you know what the matter is with it?

CSR: From what you've described, the phone it seems needs to restart, so let's try and force a



restart, shall we?

Customer: Okay. Is it a big problem?

CSR: Not really. This is usually just a tiny issue that can be cleared up quickly.

Please try this and let me know the results.

- Remove the battery and wait a few seconds, then reinsert the battery.
- Then hold the power button for 30 seconds
- Allow the phone to restart and it should be ready for use again.

Customer: I've never taken the back off, and I don't want to ruin the phone, so can you help me with that?

CSR: No issues! I will guide you through a set of _____ to remove the battery. Will that be okay?

Customer: Yes, absolutely!

CSR: Okay. Kindly perform the following steps, as I call out the instructions:



उसवीर-4

- Please _____ (1) on the back of your phone, _____ (2).
- Lift _____ (1) and away (2) from _____.



उसवीर-5

To replace the battery:

- To reinstall the battery, arrange the battery contacts (1) with those in the battery compartment. Press the _____ until it clicks into place (2).

- With the battery in position in the phone, _____ on the back of your phone so that it fits.

Customer: Mission accomplished! Thank you!

CSR: I hope everything is working well with your phone now. Please let me know if there is anything else, I can be of any assistance with. I will be glad to answer any follow up questions you may have.

Customer: No. Everything's working just fine. Thank you, once again!

CSR: _____

ਅਭਿਆਸ 2: ਮਾਡਲਜ਼ (Modals)

ਸਹੀ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਭਰੋ :

1. _____ you like me to show you the way? (Could, Should, Would)
2. I _____ check and let you know if we have this shirt in size XL. (will, shall, can)
3. _____ I help you? (Can, May, Might)
4. I _____ take you there if you like. (will, could, should)
5. You _____ try our new arrivals here. (could, would, will)
6. Turn left and walk straight down – you _____ be able to find the Customer Care desk there. (could, can, should)

• ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਾਡਲਜ਼ ਨਾਲ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਵਾਕ ਬਣਾਓ : might, could, should, shall, can, will, would, may
ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

Has/Have to - Used to express something that is certain or necessary.

The singer **has to** be Smriti from our class.

We **have to** get there by seven.

Ought to - Used to express an obligation or something that is probable.

The Indian team **ought to** win the match.

We **ought to** let them know when we are arriving.

Had better - Used to express warning, recommendation, or hope.

You **had better** complete your essay before Monday.

You **had better** take your raincoat today.

You **had better** be right about the car coming to get us.

ਹਦਾਇਤ: ਹੇਠਾਂ ਸੇਲਜ਼ਮੈਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਉੱਕਵੇਂ ਮਾਡਲਜ਼ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ।

Salesman: Hello ma'am! How _____ (*may / will*) I help you?

Customer: Well, I wanted to buy a gift for my daughter.

_____ (*Should / Could*) you direct me to the kid's section?

Salesman: Sure, ma'am! Please follow me. It's right here. Are you looking for something specific?

Customer: I'm not sure! _____ (*Would / Can*) you help me find a good gift for her? She is just six years old.

Salesman: In that case, you _____ (*should / will*) take a look at our gifts section here...this section is especially for girls. You _____

(*must / can*) choose from a variety of gifts here. How about this pair of earrings here?

Customer: Well, I was thinking of educational gifts...you know...the ones that help children learn even as they play.

Salesman: Such gifts are very popular these days. They are on that shelf near the counter. These wooden blocks are specially recommended by

teachers...You _____ (*will / must*) buy these.

Customer: Well, this is exactly what I was looking for.

Salesman: _____ (*Should / Would*) you like this gift to be giftwrapped ma'am

Customer: Yes, please. And I _____ (*must / would*) like to take a look at the women's section also. Is it on the same floor?

Salesman: No ma'am, it's on the second floor. You _____ (*will/could*) take the elevator to go there.

Customer: Oh! I _____ (*have to / would*) buy some stuff for the birthday party also. Where is the grocery section?

Salesman: It's on the ground floor.

Customer: Thanks!

Salesman: Is there anything else I _____ (*will / can*) help you with?

Customer: No, thanks! You have been a great help!

ਸੈਸ਼ਨ 13: ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ (Handling an ANGRY Customer)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ANGRY: *annoyed, irate, enraged, furious and irritated.*

Read aloud the situation given below:

A customer purchased a new mobile phone from a reputable cell phone provider. Three months later, the phone started to malfunction and the customer sent the phone back to the company for service. The company stated that they would not replace the phone because it showed signs of rust on the battery. The customer informed the company that the phone had not been exposed to water; however, all of the customers' calls to the company's customer service department, were met with the ridiculous excuse that the rust was due to the phone's normal exposure to air – so the company was not responsible, and therefore they would not replace it or fix the problem free of charge!"

1. How would you feel, if you were the customer, in the above situation?

Would you feel “nice”, “upset”, “pleasant”, “irritated”, “unconcerned”, “cheated”, “happy” or “angry” OR would you feel “angry”, “cheated”, “upset”, “irritated”, etc.

2. How would you speak to the company's customer service representative in such a situation?

Would you speak “nicely”, “pleasantly”, “indifferently”, “happily” or “angrily”?

3. What should be the lesson the company should learn from this situation?

Write your answer.

ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਕੈਰੀਅਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਾ ਕੋਈ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ ਆਉਂਦਾ ਹੀ ਹੈ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਬਿਲਕੁਲ ਵੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨਹੀਂ ਛੱਡਦੇ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਗੁੱਸੇ ਹੋਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਚਿੰਤਤ ਨਜ਼ਰ ਆਵੇ ਤਾਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦੁਬਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੁਸ਼ਿਆਰੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਟੈਕਨੀਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਾਂਤ ਰਹੋ (Remain calm): ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸ਼ਾਂਤ ਰਹੋ ਅਤੇ ਧੀਰਜ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ ਕਿ ਜੋ ਗੁੱਸਾ ਗਾਹਕ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਦਿਖਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਕਰਕੇ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁਆਬ ਨਾ ਦੇਵੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਹੀ ਗੱਲ ਕਰੋਗੇ ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਾਂਤ ਹੋਣ ਥਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਵੱਡੇ ਵੱਡੇ ਸਾਹ ਲਵੋ ਅਤੇ ਬੋਲਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵਾਰੀ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕਰੋ। ਮਿੱਤਰਤਾਪੂਰਵਕ ਗੱਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਸ਼ਾਂਤ ਰਹੋ।

ਸੁਣੋ (Listen) : ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਰੁਕਾਵਟ ਤੋਂ ਸ਼ਾਂਤੀ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਚਿੰਤਤ ਜਾਂ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕੁਝ ਬੋਲਿਆਂ ਸੁਣਨਾ, ਉਸਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅੱਧਾ ਕੰਮ ਹੈ ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਇਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਲਈ ਅਸਾਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਮਾਫੀ ਮੰਗਣਾ (Apologize) : ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਤੋਂ ਕੋਈ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਆਈ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤੋਂ ਮਾਫੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਲਈ :

- “I apologize that (specify the issue) happened”
- “I am sorry you ran into that issue”
- “You are right; it is our error; and I apologize”
- “I’m sorry your expectations weren’t met. Let’s focus on finding a solution that will make you happy.”

ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ: ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਦੁਬਾਰਾ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਅਹਿਸਾਸ ਹੋ ਜਾਵੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਾਂਤ ਰਹਿਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਦੀ ਤਕਲੀਫ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਸ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰੋ (Be empathetic; to identify with and understand someone else’s situation) : ਕਿਸੇ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਸਮਝੋ।

ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੱਲਾਂ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਗੱਲ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ :

- “You’re right, it can be frustrating to read and fill out all of this paperwork”
- “I understand how frustrating writing this down must be.”

ਅੰਦਰੋਂ ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਜਿਵੇਂ ਮਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋਵੇ ਪਰ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਤੇ ਸਹਿਜਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦਾ ਚੰਗਾ ਤਜਰਬਾ ਰੱਖਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਸ਼ਾਇਦ ਹੱਲ ਲੱਭ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ:

ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰੋ -

- ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਹੱਲ ਦਿਓ ਕਿ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਖੁਸ਼ ਹੋ ਜਾਵੇ।
- ਖਾਸ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲਈ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨੂੰ ਵੇਖੋ।

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸਹੀ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਫਿਰ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਲਈ ਉਪਲੱਬਧ ਰਹੋਗੇ।
- ਜੋ ਘਟਨਾ ਘਟੀ ਹੈ ਉਸਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ -
- ਸਮੱਸਿਆ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਓ।
- ਸਮੱਸਿਆ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਕੀਤੇ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਓ ਤਾਂ ਜੋ ਗੁੱਸੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਵੇ ਕਿ ਅਸਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੰਮ ਸਬੰਧੀ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ (Follow up) : ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਇੱਕ ਸਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਜਦੋਂ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇ ਕੇ ਇਹ ਯਕੀਨ ਦੁਆਰਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹਰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਦੇ ਹੋ। ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਗੁੱਸਾ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਫੋਲੋ-ਅਪ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਕੁਝ ਹੋਰ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ (Thank the customer) : ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੱਸਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਉਸਨੇ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਉਪਕਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਜੂਝ ਰਹੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ (End the call on a high-note): ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰਕੇ ਕੱਟੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਅੱਗੇ ਆਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੋ।

ਹੁਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਕੋਲੋਂ ਕੀ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ?

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਨੋਟ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਜੁਆਬ ਲਿਖਣ ਲਈ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਹੋਏ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

“ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਟਿੰਗ ਕੰਪਿਊਟਰ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲੋਂ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਲੈਪਟਾਪ ਖਰੀਦਿਆ। ਕੁਝ ਮਹੀਨੇ ਬਾਅਦ ਲੈਪਟਾਪ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਸਮੱਸਿਆ ਆ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਸਦਾ ਲੈਪਟਾਪ ਬਦਲ ਕੇ ਦੇਵੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਇਸ ਲੈਪਟਾਪ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰੇ।

ਕੰਪਨੀ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਲੈਪਟਾਪ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਬਦਲਾਂਗੇ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਪਾਣੀ ਪੈ ਜਾਣ ਕਾਰਣ ਇਸਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਰਟ ਸਰਕਟ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਮੌਜੂਦ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੈਪਟਾਪ ਉੱਤੇ ਕਦੇ ਵੀ ਪਾਣੀ ਨਹੀਂ ਪਿਆ। ਫਿਰ ਵੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੂਜਾ ਬਹਾਨਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਬਹੁਤ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ”

ਅਭਿਆਸ 1: ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਆਪਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਪੂਰੀ ਹੋ ਸਕੇ।

- As I understand, the music system installed in your laptop is not functioning properly. Am I correct?
- I am so sorry for your inconvenience, Ma'am. May I please have a moment to check your records?
- Thank you for your patience, Ma'am.
- I understand you'd like your laptop replaced, would that be correct?
- I really wish I could Ma'am; however, company policy wouldn't allow me to do that. What I can do, however, is (I can) replace your laptop's music.
- system with a brand new one! Would that be okay with you? · How can I help you, Ma'am?
- So I can better serve you, and get started on solving the issue,
- Could you please tell me what is the issue you're facing Ma'am?
- Ma'am, please let me assure you that I am here to assist you in finding a solution to the issue you're facing right away. Will that be okay with you?
- Thank you Ma'am. Would you please tell me when you bought the laptop?
- Thank you, Ma'am. We really appreciate you bringing the issue to our notice. It was a pleasure serving you.

CSR: _____?

Customer: I want a replacement for this laptop, and I want it now!

CSR: _____?

Customer: Yes.

CSR: _____?

Customer: The stereo is not working!

CSR: _____?

Customer: Yes!

CSR: _____

_____?

Customer: Yes, I guess so.

CSR: _____?

Customer: I bought it eight months ago, and it's been giving me an issue for the past four months! This is the fifth time I'm calling you people!

CSR: _____?

Customer: Why?

CSR: _____.

Customer: Ok, fine!

CSR: _____

Customer: So, will you be replacing my laptop with a new one, for free?

CSR: _____

Customer: Oh, absolutely! That will be great! Thank you so much!

CSR: _____

ਅਭਿਆਸ 2: ਸੰਪੂਰਨ ਵਰਤਮਾਨ ਵਾਕ (Present Perfect Tense)

ਸਹੀ ਆਪਸ਼ਨ ਨੂੰ ਚੁਣੋ :

1. I am afraid we can't do that.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
2. I had bought it eight months before.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
3. We have to follow our company's policy.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
4. I have brought the bill with me.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
5. We had replaced your mobile phone's battery.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
6. We have fixed your laptop's stereo.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
7. The warranty period has got over.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither
8. I had already complained before.
(a) Present Perfect Tense (b) Past Perfect Tense (c) Neither

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

ਵਰਤਮਾਨ ਸੰਪੂਰਨ ਵਾਕ (Present Perfect Tense)

1. I **have had** enough of those chocolate cakes.
2. She **has marked** the chapter.
3. You **have done** nothing to make her happy.

ਸੰਪੂਰਨ ਭੂਤ ਕਾਲ (Past Perfect Tense)

1. I **had had** enough of those chocolate cakes.
2. She **had marked** the chapter.
3. You **had done** nothing to make her happy.

ਹਦਾਇਤ : ਸੰਪੂਰਨ (Present and past Perfect form) ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰਨ ਵਾਸਤੇ ਬਰੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹੀ ਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

1. One of the most difficult customers I _____ (face) is Mrs. Anju Mukherjee.
2. Neither I nor Tara were able to handle this lady's complaints about the mobile phone she _____ (buy) last week.
3. Naresh _____ (check) her mobile phone and found out the problem.
4. His friendly nature, along with his sound technical knowledge, _____ (prove) proved useful in handling this difficult customer.
5. The problem that none of us was able to solve for so long, _____ (solve) in only a few minutes by him!
6. I _____ (come) across many difficult customers in my life, but none has been as bad as Mr. Gupta.
7. He _____ (order) for a toaster, and after I _____ (make) the bill, he called and cancelled it.
8. I had to politely remind him, as I _____ (remind) him twice before, that he could not cancel his order after the bill was made.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 4:

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪੜ੍ਹੇ ਗਏ ਸੈਸ਼ਨ 11, 12 ਅਤੇ 13 ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਢੰਗ : ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਵਿਧੀ : ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੋਵੇਗਾ :

- ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ (Verification of Information)
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ (Directing a Customer Over The Phone)
- ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ (Handling an ANGRY Customer)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਸੈਸ਼ਨ 11 ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ : ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ (Verification of Information)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

1. How much information can be verified, and with the help of what?
2. What is the process of verifying information that most companies follow?
3. How would a company know if the information provided by the customer is incorrect?
4. Why is the verification process that companies follow important?

ਰੋਲ ਪਲੇਅ (Role Play):

ਵੇਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ। ਇਸ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇਸ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਨਾਟਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਲਾਸ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੋ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ-1 (Role Play 1): ਵੇਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸ-1

Customer Service Representative: Sure, I can help you with sourcing your order number; however, *before we continue* _____. *Is that* _____?

Customer: Yes.

Customer Service Representative: May _____?

Customer: Sure, that would be Karan Thakur.

Customer	Service	Representative:	<i>May I please</i>
		<i>and your</i>	<i>_____?</i>
Customer:	Sure. My _____	is 012 – 45678910, and my _____	is 98456 78910.
Customer Service Representative:	<i>Thank you. Would you please tell me if a _____ number was provided to you when you bought the product?</i>		
Customer:	Yes, I was given a _____.		
Customer Service Representative:	<i>Thank you. May I please have the date you placed the order, along with your product's model/serial number?</i>		
Customer:	The date is the 17th of June. The Desktop's model number is DTP3456		
Customer Service Representative:	<i>Thank you. Just to confirm I have the right details, I see that _____ in our files is Karan.Thankur@email.com, is that correct?</i>		
Customer:	Yes, that's right.		
Customer Service Representative:	<i>Thank you _____.</i> I can now assist you with your issue.		

ਵਾਕ (Sentences):

3) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਅਰਥ ਬਣ ਜਾਵੇ :

- a) the I day. laptop to every work carry
- b) Gadgetronics. another customer Notebook The from bought
- c) software all work. wish do was there our that I computer could
- d) name delivering has of address and When the be customer the a verified. package, and to
- e) customers their organizations always Big to keep try happy.
- f) most The love science. that computer I subject is
- g) PC a from new store. I website Tablet a bought
- h) sold bought his and a Macintosh new laptop. on Armaan the APPLE internet, brand old computer
- i) everyday have important part Computers of life. an become
- j) industry. lots Today, the there joining of our youngsters IT

ਸੈਸ਼ਨ 12 ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ : ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ (Directing a Customer Over The Phone)

ਰੋਲ-ਪਲੇਅ :

- 1) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ਅਤੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਵਾਕ ਪੂਰਾ ਹੋ ਸਕੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਗੱਲਬਾਤ ਬਣ ਸਕੇ।

1: Direct the Customer

- a. Once the folder is open, right-click on a blank space inside the folder and, once again, you will see the drop-down menu appear.
- b. Please make sure the files you want to copy, are closed.
- c. Please select “Copy” from the menu that appears.
- d. Now, please select the option “Paste.”
- e. The file is copied to the folder. Depending on the size of the file, this may happen immediately or take some time.
- f. Next, please right-click on the file that you want to copy.
- g. Now, please double-click on the folder to which you want to paste the file.
- h. You will see a drop-down menu.
- i. To close the file, please click the red “X” in the top-right corner of the window.

Customer Service Representative: _____.

Customer: I’m sorry, but you’ll have to tell me how.

Customer Service Representative: _____.

Customer: Oh, ok. Done! What next?

Customer Service Representative: _____.

Customer: Ok.

Customer Service Representative: You will see a drop-down menu.

Customer: Yes, I do.

Customer Service Representative: _____.

Customer: Uhm... Okay, selected.

Customer Service Representative: _____.

Customer: Ok, double clicked.

Customer Service Representative: _____.

Customer: I have and I do. What do I select now?

Customer Service Representative: _____.

Customer: Okay, Done.

Customer Service Representative: _____.

Customer: Yes, it has. Thank you so much!

2: “Direct the Customer Again!”

- a) Now, please choose one of the options that appear in the menu. You can either select switch off the computer entirely, or you can choose to log off.
- b) You should be able to see the “Shut-Down” / “Log Off” button in the Start Menu. Please

confirm once you do.

c) Please click on the “Start” button at the bottom right corner of the taskbar.

d) A drop-down menu should appear next to the “Shut-Down” / “Log Off” button.

e) Thank you. Please click on the “Shut-Down” / “Log Off” button.

ਵਾਕ (Sentences):

Customer Service Representative: _____

Customer: Okay.

Customer Service Representative: _____

Customer: Yes, I do.

Customer Service Representative: _____

Customer: Okay, I have.

Customer Service Representative: _____

Customer: Yes, it has.

Customer Service Representative: _____

Customer: Okay, done. Thank you.

ਵਾਕ (Sentences) :

2) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਮਾਡਲ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ :

Customer Service Representative: Hello ma'am! How _____ (may / will) I help you?

Customer: Well, I wanted to buy a Desktop for my daughter. _____ (Should / Could) you direct me to the computers' section?

Customer Service Representative: Sure, ma'am! Please follow me. Its right here...Are you interested in any particular brand?

Customer: I'm not sure! _____ (Would / Can) you help me find a good brand for her? She is just 10 years old.

Customer Service Representative: In that case, you _____ (should / will) take a look at our

range of kids' computers by Gadgetronics . Here they are. They've been made especially for children below 13. You _____ (*must / can*) choose from a variety of models and colors

here...How about this one in pink and white here?

Customer: Well, I was thinking of something in blue, that's her favorite color.

Customer Service Representative: Good choice. Blue is very popular these days. They are on that shelf near the counter.

Customer: Well, this is exactly what I was looking for.

Customer Service Representative: While you're looking at those, _____ (*will/may*) I show you some of these educational software that are specially recommended for school going children... they are subject guides that will help your daughter do her homework, as well

as, guide her when she studies for her exams. You _____ (*will / must*) buy one of these for her.

Customer: Excellent!

Customer Service Representative: _____ (*Should / Would*)

you like me to gift wrap the computer Ma'am?

Customer: Yes, please.

Customer Service Representative: Is there anything else I

_____ (*will / can*) help you with, Ma'am?

Customer: No, thanks! You have been a great help!

ਸੈਸ਼ਨ 13 ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ : ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ (Handling an ANGRY Customer)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- When facing an issue with a dis-satisfied customer, what must a company do to ensure customer satisfaction?
- What must a company do if it is responsible for an issue?
- What must a company do, *if* it is *not* responsible for the issue?
- What must customer service representatives do when faced with customers who are concerned, upset or irritated?
- What do customer service representatives use to help them deal with angry customers?
- What are the 9 steps that a good Customer Service Representative uses to effectively handle an angry customer?

ਰੋਲ ਪਲੇਅ (Role Play)

2) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਆਪਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕ ਗੁੱਸੇ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਪੂਰੀ ਹੋ ਸਕੇ।

- a) Thank you, Ma'am. We really appreciate you bringing the issue to our notice. It was a pleasure serving you.
- b) I am so sorry for your inconvenience, Ma'am. May I please have a moment to check your records?
- c) Thank you for your patience, Ma'am.
- d) I understand you'd like your laptop replaced, would that be correct?
- e) I really wish I could Ma'am; however, company policy wouldn't allow me to do that. What I can do, however, is replace your laptop's music system with a brand new one! Would that be okay with you?
- f) How can I help you, Ma'am?
- g) As I understand, the music system installed in your laptop is not functioning properly. Am I correct?
- h) So I can better serve you, and get started on solving the issue,
- i) Could you please tell me what is the issue you're facing Ma'am?
- j) Ma'am, please let me assure you that I am here to assist you in finding a solution to the issue you're facing right away. Will that be okay with you?
- k) Thank you Ma'am. Would you please tell me when you bought the laptop?

Customer Service Representative: _____?

Customer: I want a replacement for this laptop, and I want it now!

Customer Service Representative: _____?

Customer: Yes.

Customer Service Representative: _____?

Customer: The stereo is not working!

Customer Service Representative: _____?

Customer: Yes!

Customer Service Representative: _____?

Customer: Yes, I guess so.

Customer Service Representative: _____?

Customer: I bought it eight months ago, and it's been giving me an issue for the past four months! This is the fifth time I'm calling you people!

Customer Service Representative: _____?

Customer: Why?

Customer service representative: _____

Customer: Ok, fine!

Customer service representative: _____

Customer: So, will you be replacing my laptop with a new one, for free?

Customer service representative: _____

Customer: Oh, absolutely! That will be great! Thank you so much!

Customer service representative: _____

ਵਾਕ (Sentences)

3) ਬਰੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਹੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੰਪੂਰਨ ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਭੂਤਕਾਲ (Present and Past Perfect form) ਦੇ ਵਾਕ ਬਣਾਓ।

- a) One of the most difficult customers I _____ (face) is Mr. Anand Singh.
- b) Neither Tara nor I were able to handle this lady's complaints about the Smartphone she _____ (buy) last week.
- c) I had to politely remind him, as I _____ (remind) him twice before, that he could not cancel his order after the bill was made.
- d) Mira _____ (update) her computer.
- e) His friendly nature, along with his sound technical knowledge, _____ (prove) proved useful in handling this difficult customer.
- f) The problem that none of us was able to solve for so long, _____ (solve) in only a few minutes by him!
- g) Gurmeet _____ (handle) many difficult customers in his career as a customer sales representative.
- h) He _____ (order) for a laptop, but later he _____ (change) his mind, and ordered a desktop.

ਸੈਸ਼ਨ 14: ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ (Handling Customer Queries)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ।

ਕੁਝ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਾਕ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋਗੇ :

1. "How can I help you, Ma'am/Sir?"
2. "Is there anything else I can help you with?"
3. "Of course, I can help you with that."
4. "It's my pleasure, Ma'am/Sir."
5. "It was a pleasure serving you Ma'am/Sir."
6. "I'm glad I could help. Is there anything else you'd like to know Ma'am/Sir?"

ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਬੜੇ ਹੀ ਨਿਮਰਤਾ ਤੇ ਪਿਆਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ : "How can I help you, Ma'am/Sir?"

ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਆਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦਾ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਧੰਨਵਾਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ "You are welcome, Ma'am/Sir." ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੁਆਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ : "It was a pleasure serving you Ma'am/Sir." ਜਾਂ "It's my pleasure, Ma'am/Sir"

ਕੁਝ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਗੱਲਾਂ :

- **ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ (Listen Carefully) :** ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਜਿੰਨਾ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਣਨ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਉਸ ਗੱਲ ਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਉਹ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- **ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨੀ - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਰਹੇ ਹੋ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਹੀ ਗਈ ਗੱਲ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰ ਦੁਹਰਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਓ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸੁਣਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਸਮਝ ਰਹੇ ਹੋ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜੋ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤੇ ਜੋ ਉਹ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰ ਦੁਹਰਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।**
- **ਪ੍ਰੈਕਟੀਕਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਓ (Provide practical details) :** ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇ।
- **ਮੁਸਕਰਾਉਣਾ (Smiling) :** ਜਦੋਂ ਫੋਨ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਗਾਹਕ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੇ ਮੁਸਕਰਾਉਣ ਦੀ ਅਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਸੁਣ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਇਹ ਮਾਇਨੇ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦਾ ਕਿ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦਾ ਦਿਨ ਕਿਵੇਂ ਬੀਤਿਆ ਹੈ , ਇਹ ਸਭ ਉਦੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਹੀਂ

ਹੁੰਦਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਤੇ ਯਾਦਗਾਰ ਅਨੁਭਵ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਹ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਕਸਟਮਰ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜੁਆਬ ਦੇਣਾ

ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸੇਲ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੰਬਲਡ (jumbled) ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ। ਜੰਬਲਡ (jumbled) ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਟੇਢਾ (italic) ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ।

Sales Rep: Yes, Ma'am/Sir. How can I help you?

Customer: I just wanted to ask you if *this I exchange cell could phone*.

Sales Rep: *Could me tell it wrong what's you with?*

Customer: The phone keeps switching off by itself although I keep the battery well charged.

Sales Rep: I see. *When it buy you did?*

Customer: I bought it two months ago.

Sales Rep: Okay, Ma'am. *Since not is over warranty the yet period*, we will replace the item.

Customer: Thank you.

Sales Rep: It's my pleasure, Ma'am/Sir.

Sales Rep: How can I help you, Sir/Ma'am?

Customer: *I to discount about inquire wanted scheme your*.

Sales Rep: We have different schemes for different products. *Which you know like would to about product?*

Customer: Adidas.

Sales Rep: For Adidas, you will get a 15% discount for a purchase of 2000 Rupees, 25% discount for a purchase of 4000 Rupees and 50% discount for a purchase of 7000 Rupees.

Customer: Great! Thanks.

Sales Rep: Is there anything else I can help you with?

Customer: No, *be that all will*. Thanks again.

Sales Rep: No problem, Ma'am/Sir.

ਅਭਿਆਸ 2 : ਰਿਪੋਰਟਿਡ ਸਪੀਚ (Reported Speech)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਉਸ ਆਪਸ਼ਨ ਨੂੰ ਚੁਣੋ ਜੋ ਕਿ **Direct Speech** ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

1. The customer asked the salesperson if that TV was on sale.
(a) "Is this TV on sale?"
(b) "Is that TV on sale?"
(c) "Was that TV on sale?"
2. The salesperson told the customer that the TV was not on sale.
(a) "The TV is not on sale."
(b) "Is the TV not on sale?"
(c) "The TV was not on sale."
3. The customer asked the salesperson how much the TV cost.
(a) "How much the TV cost?"
(b) "How much does the TV cost?"
(c) "How much does the TV costs?"
4. The salesperson told the customer that the TV cost 7500 Rupees.
(a) "The TV cost 7500 Rupees."
(b) "The TV costs 7500 Rupees."
(c) "Does the TV cost 7500 Rupees?"
5. The salesperson told the customer that the price was fixed.
(a) "The price was fixed."
(b) "That the price is fixed."
(c) "The price is fixed."

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

Direct speech: Anuskha: "Shall I give the presentation?"

Reported speech: Anushka asked if she would (should) give the presentation.

Direct speech: Manager: "Yes, Anuskha. You should give the presentation."

Reported speech: The manager told Anushka that she should give the presentation.

ਹਦਾਇਤ: ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਸਪੀਚ ਬਦਲੋ।

1. Customer: "I got this gift coupon yesterday. Can I redeem it here?"

_____.

Salesperson: "Yes Sir, you can."

_____.

2. Customer: "Do you follow an exchange and refund policy?"

_____.

3. Salesperson: "We have a strict "no refund" policy."

_____.

Salesperson: "You can exchange the item within a week of purchase, but only if the price tag is still in place."

_____.

_____.

4. Customer: "Excuse me, could you tell me how much VAT you charge?"

_____.

Salesman: "We charge only 12% VAT, Sir."

_____.

5. Salesman: "Can I help you, Ma'am?"

_____.

Customer: "Yes, I lost the invoice. Could you make me another one?"

_____.

Salesman: "Sure, Ma'am. Just give me a minute."

_____.

ਸੈਸ਼ਨ 15: ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣਾ (Clarifying)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਕਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ (ਉਦੋਂ) ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੁਝ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਮੱਸਿਆ ਕੀ ਹੈ? ਹੇਠਾਂ ਕੁਝ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਾਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:

1. Which _____ would you like?
2. What kind of a _____ are you interested in?
3. Do you have any _____ in mind?
4. Would you like it in any particular _____?
5. Would you like to subscribe to our _____?
6. Could you be a little more _____ about when you first noticed the issue? Was a week back or a little longer?
7. So what you're saying is that the mobile _____ to you, is not the same one you had _____, would that be correct?
8. Am I correct in understanding that you would like to _____ in the next survey we conduct?

ਸੋਚੋ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜੁਆਬ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਂ ਭਰੋ ਅਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨੋਟ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ।

ਅਭਿਆਸ 1: ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ (Clarifying)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਗਾਓ ਤਾਂ ਜੋ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਪੂਰੀ ਹੋ ਸਕੇ।

ਦ੍ਰਿਸ਼ - 1

- a) CSR: Which standard are you interested in?
- b) Customer: 250 to 500 rupees.
- c) Customer: Sure.
- d) CSR: Very good. What is the price range you are looking at?
- e) Customer: Standard XI (eleven).
- f) CSR: Thank you. Could you please provide me with your postal address, in order for us to mail you the DVD?
- g) Customer: Hi! Does your company sell any "School Self-Help Guide" DVDs?
- h) CSR: Yes, we do. Which subject would you like; Science, English or Computers?
- i) Customer: Computers.

ਦ੍ਰਿਸ਼ -2

- a) **CSR:** Now, could you please open a new word document, and type your name?
- b) **Customer :** Okay, done.
- c) **CSR:** Could you please check and let me know if the cable that runs from the keyboard to the central processing unit (CPU) tower, is fit in the socket properly?
- d) **Customer:** Yes, exactly!
- e) **CSR:** Can you tell me what the issue you're facing is?
- f) **Customer:** Great! I can see my name. Thank you!
- g) **CSR:** As I understand, whenever you type on the keyboard, the action does not translate itself on to the document, thus leaving the open page blank. Would that be correct?
- h) **Customer:** Four days ago.
- i) **CSR:** So your keyboard is not functioning properly. Am I correct?
- j) **Customer:** It's a little loose.
- k) **CSR:** Could you push it in the socket firmly?
- l) **Customer:** When I type anything no words appear on the document. It remains empty.
- m) **CSR:** Thank you. Could you tell me when did you first notice the issue?
- n) **Customer:** Okay.
- o) **CSR:** Could you please let me know what happens?
- p) **Customer:** My keyboard is not working. I need one of your computer technicians to come and repair it.
- q) **CSR:** Thank you.
- r) **Customer:** Yes.

ਅਭਿਆਸ 2: ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਬਣਾਉਣੇ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਲਈ ਜੋ ਢੁੱਕਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਚੁਣੋ :

1. The train to Mumbai leaves at 5:45 p.m.
 - (a) When does the train to Mumbai leave?
 - (b) Which train leaves at 5: 45 p.m.?
 - (c) Where does the train leave?
2. Tara is going to the mall with Smita.
 - (a) Who is going to the mall with Smita?
 - (b) Who is Tara going to the mall with?
 - (c) Where do Tara and Smita want to go?
3. He wants to buy a book.
 - (a) What does he want to buy?

- (b) Which book does he want to buy?
- (c) What does he want to do?
4. She should meet him at school.
- (a) Where should she meet him?
- (b) Why should she meet him?
- (c) Who should meet her?
5. The lunch will arrive at 12:30 sharp.
- (a) When will the lunch arrive?
- (b) Who sends the lunch?
- (c) Where is the lunch?
6. It is Tina's birthday tomorrow.
- (a) Whose birthday is it tomorrow?
- (b) Who is Tina?
- (c) What day is tomorrow?

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਉ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਹਦਾਇਤ : ਉਹ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਚੁਣੋ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ।

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ :

Customer : I would like a cold drink, please.

Your question:

- When would you like cold drink , ma'am?
- Which cold drink would you like, ma'am?

1. **Customer:** I'm looking for formal shirts.

Your question:

- Do you have any particular brand in mind?
- Are you looking for a shirt, ma'am?

2. **Customer:** I would like an ice-cream.

Your question:

- What flavor would you like?

ii. Which flavor would you like?

3. **Customer:** Could you show me a pair of jeans please?

Your question:

i. Sure ma'am! Are you looking for a particular color or brand?

ii. Sure ma'am! To try out the medium size?

6. **Customer:** I like the phone but I don't like the color.

Your question:

i. This phone comes in five different colors, Sir. Would you like to take a look at them?

ii. This phone comes in five different colors, Sir. What would you like to take a look at?

7. **Customer:** I am looking for ChetanBhagat's books.

Your question:

i. We have all of them, ma'am. What one do you want?

ii. We have all of them ma'am. Which one do you want?

8. **Customer:** I saw a beautiful vase here last week – can you please find that for me?

Your question:

i. Where was the color of the vase?

ii. What was the color of the vase?

9. **Customer:** Can you show us a cot?

Your question:

i. Should I show you a double bed or a single bed, Sir?

ii. How I show you a double bed or a single bed, Sir?

10. **Customer:** I need to buy a gift for my niece. Could you help me out?

Your question:

i. Why are you looking for something in particular?

ii. Are you looking for something in particular?

ਸੈਸ਼ਨ 16: ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ (The Call Flow)

ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕਾਲ ਪ੍ਰਵਾਹ (call flow) ਦਾ ਅਰਥ ਕੀ ਹੈ? ਆਪਣਾ ਉੱਤਰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੋ।

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਿਸੇ ਬਰਾਂਡ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਯੰਤਰ ਹੈ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਉੱਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਮੁਤਾਬਿਕ ਏਜੰਟ ਨੂੰ 5 ਤੋਂ 30 ਮਿੰਟ ਤੱਕ ਮਿਲਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਧਿਆਨ ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਏਜੰਟ ਗੱਲਬਾਤ ਸਹੀ ਕਰੇ ਤਾਂ ਉਹ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਲਈ ਇੱਕ ਯਾਦਗਾਰ ਪਲ ਬਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਐਡਵਰਟਾਈਜ਼ਮੈਂਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਮਰ ਬਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਲਾਭ ਕਮਾਉਣ ਵੱਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵੱਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਲਈ ਇੱਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਲ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਕਾਲ ਪਲਾਨ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ 11 ਪੁਆਇੰਟ (“Call-Flow Chart”) ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਬਰਾਂਡ ਬਣਾਉਣ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹਨ।

1. ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਨਿੰਗ (ਮੁਸਕਰਾਓ)। ਆਪਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ।

- “Good morning or Good afternoon. Customer Care. This is Preetha.”
- “Thank you for calling Customer Care. This is Preetha. How may I help you?”

2. ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜੋ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

- “So, what you’re saying is you want to / you have a would that be correct?”
- “From what I understand, you would like to / your would that be correct?”

3. ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗੋ।

- “May I please have your first name and last name?”
- “May I have your phone number, postal address and email-id please?”
- “May I please have the account / bill / model number of the product?” (If applicable)

(ਕਾਲ ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਜਾਰੀ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ)।

4. ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ

- “In order to find out what happened, I will need to ask you some questions.”
- “Do you mind if I ask you some questions so we can find out what has happened?”
- “For me to assist you better, may I ask you a few questions?”

5. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ (please ਅਤੇ thank you ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ)

“Can you tell me when you first noticed the problem with?”

- “For how long has it been?”
- “When did you buy the product...?”
- “Have you checked the.....?”
- “Thanks. I have one final question.”

6. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਦੁਆਰਾ ।

- “This is just a small issue. Please be sure I will find a solution.”
- “There’s nothing to worry. I will guide you through the instructions.”
- “I will get that information for you.”

7. ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਟੈੱਪਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਵੋ ।

We’ll have to perform a few troubleshooting steps / instructions. Is it okay with you?”

8. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵੋ ।

- “Please place theover the and click onon the mouse and then click on.....”
- “Please click on theat the bottomof your you will see a on theof the.....”

9. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਕੋਲੋਂ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਲਵੋ ।

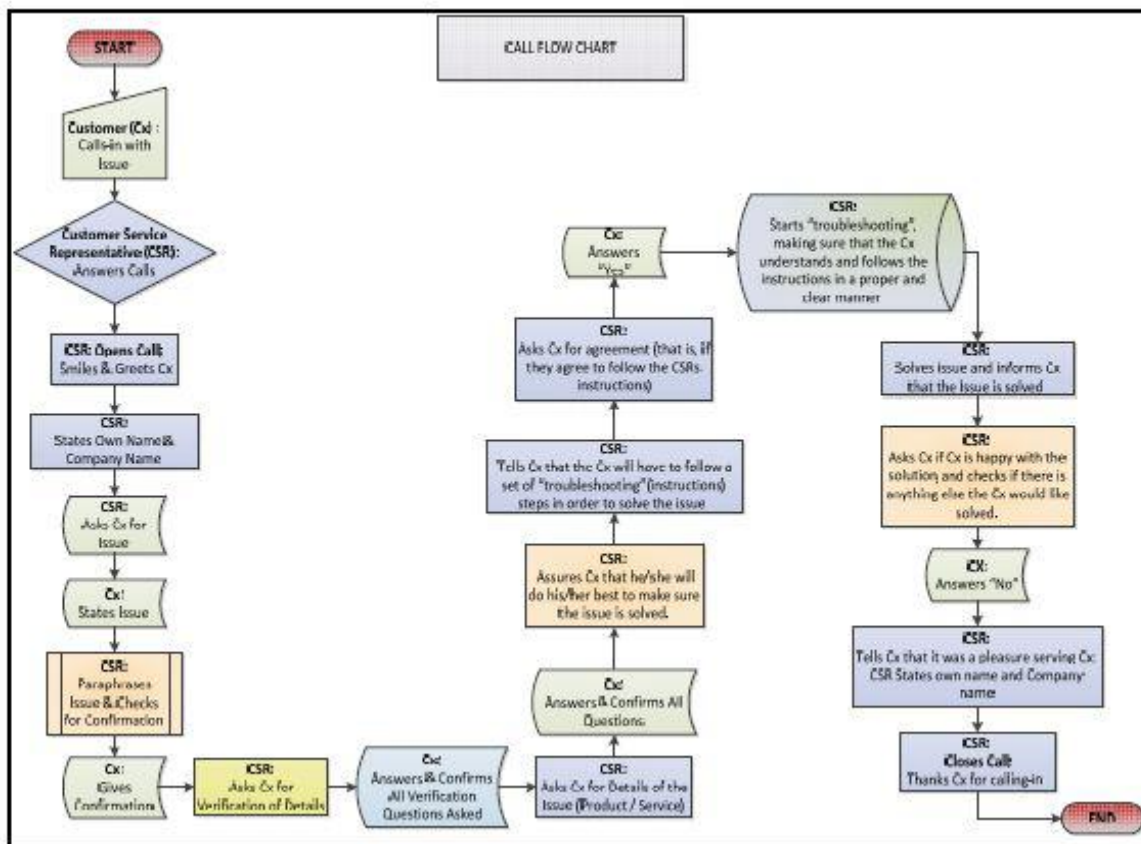
“I would like to inform you that the issue you called us for..... has been solved. I’d like your permission to record this interaction as resolved.”

10. ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ “Is there anything else?”

- “May I help you with anything else?”
- “Do you have any additional questions, Sir/Ma’am?”
- “Is there anything else I can help you with today, Sir/Ma’am?”

11. ਸਟੈਂਡਰਡ ਕਲੋਜ਼ਿੰਗ (ਕਾਲ ਖਤਮ ਕਰਨਾ) (ਇਸ ਵਿੱਚ ਧੰਨਵਾਦ , ਆਪਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ)

- “Thank you for calling..... This wasGood-bye.”
- “Thank you for calling..... You were speaking to / with..... Goodbye.”



ਕਾਲ ਫਲੋ ਚਾਰਟ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲਾਂ ਆਪਣੀ ਨੋਟ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਨੋਟ ਕਰੋ।

ਮੌਕ-ਰੋਲ-ਪਲੇਅ (Mock-Role-Play):

Situation: A customer is calling for assistance because he is unable to open the internet on his computer at home.

Solution: Helps customer to successfully move a file from his desktop to the documents folder.

Agent: Thank you for calling “Customer-Tech-Support”. This is Jasmeet. How may I assist you?

Customer: Hi this is Sahil. I am one of the C-T-S customers, and I’d like some help with this issue I am having. I have a file on the Desktop on my PC that I want to transfer to the “documents” folder.

Agent: You want to move a file from your desktop to your documents folder?

Sure, I can assist you with that. However, I will need to verify your account information before we continue. May I have your first name and last name please?

Customer: Sure, it is Sahil Shah.

Agent: Thank you. May I have your C-T-S account number please?

Customer: That is XYZ1234.

Agent: Thank you. Just to confirm that I have the right account, I see that the e-mail address on the account is Sahil.Shah@email.com, is that correct?

Customer: Yes, that's right.

Agent: Thank you for verifying your account Sir. I can now assist you with transferring your file to the "documents" folder on your PC. Are you in front of your PC now?

Customer: Yes I am.

Agent: Which operating system are you running on your PC, sir?

Customer: It is windows 7.

Agent: Alright, do you see the file on your desktop sir?

Customer: Yes, I do.

Agent: Please place the mouse cursor / pointer over the icon and click on the right button of the mouse. Do you see a menu popping up?

Customer: Yes.

Agent: Now click on the option "Cut" with the left mouse button.

Customer: Okay, I have done that.

Agent: Now click on the Start button, at the bottom right corner of your Desktop screen, and once the start menu opens, you will see a menu option "Documents" on the right side of the menu.

Customer: Yes, do I click on it?

Agent: Yes, please. That should bring up the window for the documents folder.

Customer: Yes it did.

Agent: Position the cursor / pointer on the empty part of the window and click on the right button on the mouse and click on the option "Paste."

Customer: Okay...yes. I see the file in this folder now. Thank you!

Agent: You are welcome sir. Before we end this call, I'd like to confirm that the issue you called us for, moving a file from the desktop to the documents folder is resolved.

Customer: Yes, that's right.

Agent: Thank you. I'd like your permission to record this interaction as resolved.

Customer: Sure, please go ahead.

Agent: Thanks for choosing "Customer-Tech-Support", sir. Have a nice day.

Customer: Thank you. You have a nice day as well.

ਅਭਿਆਸ 1: ਕਾਲ ਫਲੋਅ (ਕਾਲ ਪ੍ਰਵਾਹ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ

ਹੇਠਾਂ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਵਿੱਚ, ਏਜੰਟ ਲਈ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਪਿਛਲੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਉੱਪਰ ਕਾਲ ਫਲੋ ਚਾਰਟ ਵਿੱਚੋਂ ਇਨਪੁੱਟ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਨੂੰ ਵਰਤੋ, ਕਾਪੀ ਪੇਸਟ ਨਾ ਕਰੋ।

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 1 (Role-Play -1)

Situation: A customer is calling to find out his bank account balance.

Agent Name: Tanish.

Company Name: Bank of Wealth

Solution: Agent informs customer how much money there is in the account

Agent:

Customer: I would like to know how much money I have in my account.

Agent:

Customer: Sure, it's HarshaRandwa. My account number is 012-345-9876-543

Agent:

Customer: The last three numbers of my password are ***.

Agent:

Customer: Oh, I thought I had one lakh, but fifteen thousand less is not bad either.

Agent:

Customer: That will be all. Thank you.

Agent:

Customer: Yes, that's right.

Agent:

Customer: Sure, please go ahead.

Agent:

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 2 (Role-Play -2)

Situation: A customer is calling in to order a Pizza.

Agent Name: Kushi.

Company Name: Tasty Kebabs

Solution: Place the order and offer the customers to upgrade their orders.

Agent:

Customer: I want to order kebabs for dinner, for the entire family. We are 12 people, and we're all non-vegetarians. So, what would you suggest?

Agent:

Customer: Great! That sounds perfect. I'd like to order 4 sheekh kebabs, 4 murghhariyali kebabs, and 4 tandoori chicken kebabs!

Agent:

Customer: Yes. Please have it delivered to H – 1/23, Sector – 456, Faridabad (Haryana)

Agent:

Customer: Sure! 5 rupees per “roti “ is very reasonable. Send 2 “rotis” per person. I’ll just pay the bill in cash once it’s delivered.

Agent:

Customer: 30 minutes? Very good!

Agent:

Customer: No. No. That’s all! Thank you.

Agent:

ਅਭਿਆਸ 2 : ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਰੀ ਸਮਾਂ (Present Continuous Tense)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਉਹ ਵਾਕ ਚੁਣੋ ਜੋ ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਰੀ ਸਮੇਂ (Present Continuous Tense) ਵਿੱਚ ਹਨ।

1. Nokia is a very large company that specializes in the production of mobile devices.
2. You are looking at a new model by Sony which has an external memory slot.
3. This phone is becoming popular day by day.
4. The iPhone is also great for using the internet.
5. APPLE is offering a 10% discount on all their products this Christmas.
6. Buying this product will also make you a member of our Premium Customer Group.
7. By becoming a member of this group, you are securing for yourself a 15% discount on all further purchases.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

1. Meetika and I **are solving** the riddles.
2. One of my colleagues **is coming** to dinner tonight.
3. **Is** anyone **coming** to the dance show?

ਹਦਾਇਤ : ਬਰੈਕਟ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਰੀ ਸਮੇਂ (Present Continuous Tense) ਦੇ ਵਾਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ।

1. Keeping in mind the special brand name and image of our company, I _____ (prepare) a new advertisement for our products.
2. Ma'am, we _____ (launch) a new mobile phone, which will make dialing calls easier.
3. Sir, I _____ (offer) you the best price for this product because you are a valued customer.
4. This computer has a nice design; it _____ (go) to look great in your study-room.
5. If you _____ (look) for a computer that most artists use, then this is the one.
6. I have sold at least 50 such phones since morning. We _____ (run) out of stock now. These are the last three we have. So, if you like the design, you should buy one now.
7. A lot of stores charge far more money than we have offered. But we _____ (charge) less because you are a regular customer.
8. If you _____ (will) to buy them now, then we can offer you a 25% discount.
9. We _____ (search) for a new place to shift the office.
10. This is such a fantastic computer! You _____ (do) the right thing by buying it.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 5

ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ 14,15 ਅਤੇ 16 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਲਈ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ :

- ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ (Handling Customer Queries)
- ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣਾ (Clarifying)
- ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ (The Call Flow)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 14 : ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ (Handling Customer Queries)

Questions:

- 1) Answer the question in the “Questions” section as completely as possible, in your own words.
 - a. What should a customer service/sales representative (CSR) do when he/she is approached or called by a customer?
 - b. What are the different ways a customer service/sales representative (CSR) may ask the customer if he/she can be of further assistance?
 - c. What must a customer service/sales representative (CSR) do when a customer thanks him/her/ them?
 - d. What are the four important skills ‘customer service/sales representatives’ use when handling customers’ queries? Explain in detail.
 - e. Complete the dialogues in Role-Play (by filling in the blanks) to form a conversation between a Customer (A) and a Customer Sales/Service Representative (B).

ਵਾਕ (Sentence)

1. **Customer:** “I bought a computer yesterday. Can I exchange it?”
_____.

CSR: “Yes Sir, you can, as it’s (been) only one day since you bought it.”
_____.

2. **Customer:** “Do you follow an exchange and refund policy?”
_____.

CSR: “We have a strict “no refund” policy.”
_____.

CSR: “You can exchange the item within a week of purchase, but only if the price tag is still in place

3. **Customer:** "Excuse me, could you tell me how long will you take to deliver my computer set to my house?"

CSR: "We will deliver it within two days, Sir."

4. **CSR:** "Can I help you, Ma'am?"

Customer: "Yes, I lost my service-delivery number. Could you please give me the number again?"

CSR: "Sure, Ma'am. Just give me a minute."

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 15 : ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣਾ (Clarifying)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ:

“ਪ੍ਰਸ਼ਨ” ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- a) ਉਹ ਕਿਹੜੇ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ ਜੋ ਇੱਕ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ (ਗਾਹਕ) ਕੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ?

ਰੋਲ ਪਲੇਅ (Role Play)

ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਪ੍ਰਜ਼ੈਂਟੇਟਿਵ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਕਰੋ :

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 1 (Role Play 1)

CSR: Excellent choice, Ma'am/Sir! Could you please provide me with your phone number and postal address, in order for us to make a note of your details in our customer database?

Customer: Hi! Does your company sell Smartphones?

CSR: Very good. What is the price range you are looking at?

Customer: What's the difference between Apple and Samsung?

CSR: Yes, we do. Which brand would you like to see?

Customer: Sure.

Customer: I think the best benefit of the Samsung Smartphone is that it fits right into my budget! I've decided to buy the Samsung Smartphone. Could you please make my bill?

CSR: Not much, except for the cost. The Smartphone by Samsung costs only Rs 27,000, whereas, the basic Apple Smartphone costs more than Rs 40,000! In fact, the Smartphone by Samsung has got as many features, advantages and benefits as the one by Apple.

CSR: Thank you. May I suggest the Samsung Smartphone?

Customer: In Apple, the 4-S and in Samsung, I'm not too sure.

CSR: We have the complete range of Apple and Samsung products. Is there any particular model you're interested in?

Customer: Rs 20,000 to a maximum of Rs 35,000. Not more.

Customer: Apple or Samsung.

CSR: Thank you.

ਰੋਲ ਪਲੇਅ 2 (Role Play 2)

CSR: Now, could you please open a new word document, and type your name?

Customer: Okay, done.

CSR: Could you please check and let me know if the cable that runs from the keyboard to the central processing unit (CPU) tower, is fit/fitted in the socket properly?

Customer: Yes, exactly!

CSR: Can you tell me what the issue you're facing is?

Customer: Great! I can see my name. Thank you!

CSR: As I understand, whenever you type on the keyboard, the action does not translate itself on to the document, thus leaving the open page blank. Would that be correct?

Customer: Four days ago.

CSR: So your keyboard is not functioning properly. Am I correct?

Customer: It's a little loose.

CSR: Could you push it in the socket firmly?

Customer: When I type anything no words appear on the document. It remains empty.

CSR: Thank you. Could you tell me when did you first notice the issue?

Customer: Okay.

CSR: Could you please let me know what happens?

Customer: My keyboard is not working. I need one of your computer technicians to come and repair it.

CSR: Thank you.

Customer: Yes.

ਵਾਕ (Sentences) :

3) ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਸਹੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਵੇਂ ਪੁੱਛੋਗੇ ? ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਚੁਣੋ ?

1. Customer: I would like to sell my laptop for 7,500 rupees.

Your question:

- When would you like to sell it?
- How old is the laptop?

2. Customer: I would like to buy a mobile phone.

Your question:

- What kind of phone would you like to buy?
- Is there any particular brand of phone that you would like to see?

3. Customer: Could you show me a pair of speakers please?

Your question:

- Sure! Are you looking for a specific brand or model?
- Sure! Can you look for me any particular brand or model?

4. Customer: I need some educational CDs on Science and Math.

Your question:

- Shall you want CDs for five sciences only?
- Would you like one CD for each subject?

5. Customer: I need to exchange this phone. It hasn't been working from the day I bought it!

Your question:

- Oh, that's too bad! Do you want to buy another phone in exchange?
- I'm so sorry for the inconvenience caused. Could you please provide me with the Bill you had received when you had bought the phone?

6. Customer: I like the phone but I don't like the color.

Your question:

- This phone comes in five different colors. Would you like to take a look at them?
- This phone comes in five different colors. What you would like to take a look at?

7. Customer: I am looking for the Apple iPhone.

Your question:

- We have all of them. What one do you want?
- We have all of Apple iPhones. Which one would you like to see?

8. Customer: I saw a pair of speakers here last week – can you please find that for me?

Your question:

- Where was the brand or model of the speakers?
- What was the brand or model of the speakers?

9. Customer: Can you show us a computer?

Your question:

- Should I show you a desktop or a laptop?
- How I show you a desktop or a laptop?

10. Customer: I want to buy a computer for my niece. Could you help me out?

Your question:

- Why are you looking for something in particular?
- Are you looking for a particular type of computer?

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ 16 : ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ (The Call Flow)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ:

“ਪ੍ਰਸ਼ਨ” ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

- a. What does the 11-point Call Flow Plan focus on?
- b. What are the 11 steps of the 11-point Call Flow Plan?
- c. Explain each step of the Call Flow Plan. Give an example for each step.
- d. Which step decides whether the call will proceed or not?

ਵਾਕ (Sentences) :

2) ਬਰੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹੀ ਵਰਤਮਾਨ ਦੀ ਫਾਰਮ (Correct form of Verb) ਵਰਤ ਕੇ ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਰੀ ਸਮੇਂ (Present Continuous Tense) ਵਿੱਚ ਵਾਕ ਬਣਾਓ।

- a. Keeping in mind the special brand name and image of our company, I _____ (made) new user manuals for all our computers.
- b. This is such a fantastic computer! You _____ (do) the right thing by buying it.
- c. We _____ (launch) a new Smartphone, which will make storing data easier.
- d. A lot of companies _____ (charge) far more money for a computer than we do.
- e. We _____ (offer) a 40% discount for the newly launched Smartphone to our first 100 customers.
- f. This computer has a nice design; it _____ (go) to sell like hot-cakes!
- g. If you _____ (look) for a store that sells computers at (the) best prices, then you've come to the right place!

h. We have sold at least 120 laptops today. We _____ (run) out of stock now. These are the last three we have.

i. If you _____ (will) to buy them now, then we can offer you a 30% discount.

j. I _____ (search) for the customer service report.

ਸੈਸ਼ਨ 17: ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ (Giving and receiving Feedback)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੀ ਪੜ੍ਹੋ :

1. You did a good job!
2. You need to improve your performance.
3. You have improved a lot.
4. You have done well.
5. You should try harder.

ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਕਮੈਂਟ ਉਦੋਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ :

- a) ਕਿਸੇ ਦੇ ਕੰਮ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹੋ।
- b) ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਖਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਹਰੇਕ ਨੁਕਤੇ ਲਈ ਫੈਸਲਾ ਕਰੋ ਕਿ, ਕੀ ਫੀਡਬੈਕ ਆਪਸ਼ਨ (ਏ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਸ਼ਨ (ਬੀ) ਨਾਲ।
ਹਰੇਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜੁਆਬ ਦੇਵੋਗੇ ? ਆਪਣਾ ਜੁਆਬ ਲਿਖੋ।

1. _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.
5. _____.

ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਅਤੇ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਕੁਝ ਮੁਢਲੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਨ :

ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ :

- ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ (ਪਾਜ਼ਿਟਿਵ) ਦਿਖਾਓ: ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ “How do you expect us to meet if you don’t tell us the time and location” ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਇਹ ਕਹੋ : “It would have been helpful if you had emailed the location and starting time for the meeting to everybody”
- ਪਾਜ਼ਿਟਿਵ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸਮਝੋਤਾ ਹੋਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦਕਿ ਨੈਗੇਟਿਵ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸੰਭਵ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਨੇਪਰੇ ਨਾ ਚੜ੍ਹੇ।
- ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੀ ਥਾਂ ਵਰਣਨ ਕਰੋ : ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ “You are lazy and unreliable” ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਇਹ ਕਹੋ : “You didn’t bring the notes to the meeting, which you agreed you would”
- ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਵੇਖਿਆ ਹੈ ਉਸਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਨ ਨਾਲ ਦੂਜਿਆਂ ਲਈ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਹੋ ਕੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਘਟਦੀ ਹੈ।
- ਆਪਣੀ ਹਾਲਤ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ : ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ : “You were very rude” ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਇਹ ਕਹੋ : “I felt unsettled when you argued your point”

- ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੋਚਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- **Be specific rather than general** : ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ “You and your company are disorganised” **ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਇਹ ਕਹੋ** : “When you spent forty minutes trying to find my account details in your records, I lost some of my confidence”।
- ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਉਦੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਨਾ ਕਿ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ।
- ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ, ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ/ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਚੈੱਕ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਦੱਸਿਆ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਕਹੀ ਹੋਈ ਗੱਲ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਦੁਹਰਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਕਿਹਾ ਸੀ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਉਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ :

- ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ। ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਗੱਲ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਨਾਕਾਰਾਤਮਕ (ਨੈਗੇਟਿਵ) ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ। ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਡਬੈਕਸ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਸਿਰਫ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਕਹਿਣ ਦਾ ਢੰਗ ਨਾਕਾਰਾਤਮਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ ਇਸ ਚੀਜ਼ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਰਹੋ ਕਿ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਕੀ ਸਿੱਖਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਇਕ ਦਮ ਨਹੀਂ ਨਕਾਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ, ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰੋ, ਅਤੇ ਵੇਖੋ ਕਿ ਇਸ ਵਿਚ ਬਦਲਾਵ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜੋ ਬਦਲਾਵ ਸੰਭਵ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
- ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਵਿੱਚ ਕੀ ਬਦਲਾਵ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਰੁਚੀ ਦੀ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰੋ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ‘Thank you for the feedback’ ਜਾਂ ‘Thank you for the ideas’.

ਅਭਿਆਸ 1: ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ

ਢੁੱਕਵੀਂ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਜੁਆਬ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ:

- I will work harder.
- Thank you for the feedback, Sir/Ma’am.
- You have to learn how to work in a team.

1. A: I have reviewed your performance.

B: How did I do, Sir/Ma’am?

A: You do well alone but not when you are working in a team.

_____.

B: Thank you for the feedback, Sir/Ma’am. I will work on it.

2. A: How do you find work at our office?

B: I like working here, Sir/Ma’am.

A: I would like to give you a feedback. You have done very well till now.

B: _____.

3. A: I would like to give you a feedback.

B: Okay, Sir.

A: As a sales representative, you need to be more attentive to the customers.

B: Thank you for the feedback, Sir/Ma'am. _____.

ਅਭਿਆਸ 2: ਰਿਪੋਰਟਿਡ ਸਪੀਚ (Reported Speech)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸਪੀਚ ਵਿੱਚ ਹਨ। ਉਸ ਆਪਸ਼ਨ ਨੂੰ ਚੁਣੋ ਜੋ ਕਿ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿਡ ਸਪੀਚ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

1. The supervisor to Reena: "You are doing well."

- (a) The supervisor told Reena she was doing well.
- (b) The supervisor told Reena you are doing well.
- (c) The supervisor told Reena she were doing well.

2. Reena to the supervisor: "Thank you, Ma'am."

- (a) Reena told the supervisor thank you.
- (b) Reena said thank you Ma'am.
- (c) Reena thanked the supervisor.

3. The supervisor to Reena: "You need to improve."

- (a) The supervisor told Reena she needs to improve.
- (b) The supervisor told Reena she needed to improve.
- (c) The supervisor told Reena you need to improve.

4. Reena to the supervisor: "I will work harder."

- (a) Reena told the supervisor she would work harder.
- (b) Reena told the supervisor she will work harder.
- (c) Reena told the supervisor I will work harder.

5. The supervisor to Reena: "You will get a feedback."

(a) The supervisor told Reena you will get a feedback.

(b) The supervisor told Reena she would get a feedback.

(c) The supervisor told Reena she will get a feedback.

ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ । ਜੇਕਰ ਸਮਾਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ । ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਲੈ ਕੇ ਆਓ ।

ਮੁਲਾਂਕਣ

• ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ :

ਉਦਾਹਰਨ :

Direct speech: Linda: "Ayesha, you are looking great."

Reported speech: Linda told Ayesha that she was looking great.

Direct speech: Ayesha: "Thanks for the compliment, Linda."

Reported speech: Ayesha thanked Linda for the compliment.

ਹਦਾਇਤ : ਬੋਲਡ (Bold) ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਭਾਗ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਿਡ ਸਪੀਚ ਵਿੱਚ ਬਦਲੋ:

1. Manager: "Saroj, **you have done well!**"

_____.

Saroj: "Thank you, Sir!"

2. Manager: "You need to be more attentive to your customers."

_____.

Saroj: "Yes, Sir. **I will try harder.**"

_____.

3. Manager: "**You have to learn how to work in a team.**"

_____.

Saroj: "Yes, Sir. **Actually this is the first time I am working as a part of a team.**"

_____.

Saroj: "However, **I will give it my level best.**"

_____.

4. Manager: "Saroj, **I am happy to see that you are improving.**"

_____.

Saroj: "Thank you, Sir."

Manager: "**How do you like working in this office?**"

_____.

Saroj: "Sir, **I like the office very much as it provides opportunities for moving ahead.**"

_____.

_____.

ਸਮੀਖਿਆ ਸੈਸ਼ਨ (Review Session) 6:

ਢੰਗ : ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਲ ਪਲੇਅ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਉੱਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪੜ੍ਹੇ ਗਏ ਸੈਸ਼ਨ 5, 6 ਅਤੇ 7 ਦੇ ਕੰਟੈਂਟ, ਪ੍ਰਸੰਗ, ਵਿਆਕਰਨ, ਵਾਕ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਵਿੱਚ ਸੈਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ :- ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ (Giving and receiving Feedback)

ਮੁਲਾਂਕਣ

ਸਮੀਖਿਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੈਸ਼ਨ 17 :- ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ (Giving and receiving Feedback)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

a) What kind of feedback do you give when you are happy with someone's performance at work? State examples.

b) What kind of feedback do you give when you feel that someone needs to work harder? State examples.

c) How should someone respond to following feedback? Fill in the blanks with the appropriate responses.

o "You did a good job!"- _____.

o "You need to improve your performance."

o "You have improved a lot."

o "You have done well."

o "You should try harder."

d) What are the different guidelines for giving feedback? Give examples that describe each guideline.

e) When is feedback more effective?

f) When is feedback most useful?

g) How will you know if your feedback has been understood clearly?

h) What are the guidelines for receiving feedback?

ਰੋਲ ਪਲੇ (Role Play)

1) “A” ਅਤੇ “B” ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਜੁਆਬ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ।

a) I will work harder.

b) Thank you for the feedback, Sir/Ma'am.

c) I could see the amount of effort you'd put into your work, and I really think you will be very successful if you keep up the good work.

d) You have to learn how to work in a team.

e) Thank you so much for your feedback. I assure you, I will continue to do well.

1. A: I have reviewed your performance

B: How did I do, Sir/Ma'am?

A: You do well alone but not when you are working in a team.

_____.

B: Thank you for the feedback, Sir/Ma'am. I will work on it.

2. A: How do you find work at our office?

B: I like working here, Sir/Ma'am.

A: I would like to give you a feedback. You have done very well till now.

B: _____

_____.

A: I went through your report this morning.

B: Was it okay. I'd collected all the data I could get.

A: I'd like to give you some feedback that may help you.

B: What is it?

A: _____

_____.

B: _____

_____.

3. A: I would like to give you a feedback.

B: Okay, Sir.

A: As a customer service representative, you need to be more attentive to the customers.

B: Thank you for the feedback, Sir/Ma'am. _____

_____.

ਵਾਕ (Sentences):

2) ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸਪੀਚ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਿਡ ਸਪੀਚ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਕੇ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ।

- Manager: *“Sahil, your presentation was very good!”*

Sahil: “Thank you, Sir!”

Team Leader: *“Trisha, you need to be more focused on your work.”*

Trisha: *“Yes, Sir. I will try harder.”*

- Manager: *“You have to learn how to work in a team.”*

Sahil: *“Yes, Ma’am. Actually this is the first time I am working as a part of a team.”*

- Manager: *“How do you like working in this office?”*

Sahil: *“Sir, I like the office very much as it provides opportunities for moving ahead.”*

- Team Leader: *“Trisha, I am happy to see that you are improving.”*

Sahil: “Thank you, Sir.”

ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਨਰ (Communication Skills)

ਸੈਸ਼ਨ 17: ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ (Importance of Communication Skills)

ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਦੇ ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਿਸ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ
- ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੁਣਨ ਦੀਆਂ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ
- ਨਾਨ-ਵਰਬਲ (ਬਿਨ ਬੋਲਿਆਂ) ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ
- ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ
- ਇੰਟਰਵਿਊ ਸਕਿੱਲਜ਼

ਇਹ ਸੈਕਸ਼ਨ ਕੁਝ ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਸਾਫਟ ਸਕਿੱਲਜ਼ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਕੂਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਜਾਣ ਲੱਗਿਆਂ (ਜਿਸ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ) ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਪਿਛਲੇ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਸੈਕਸ਼ਨ ਨਾਲੋਂ ਅਲੱਗ ਪ੍ਰਤੀਤ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੋ।

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਗੱਲਬਾਤ ਕੀ ਹੈ ? (What Is Communication?)

ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਗੱਲਾਂ ਕਰਨਾ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਬਲਕਿ ਇਹ ਇਸ ਤੋਂ ਅਗਾਂਹ ਦਾ ਕੰਮ ਹੈ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਅਦਲਾ ਬਦਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਸਦੇ ਬਾਰੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਝ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਕਿ ਕੀ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਂ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਸਫਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇੱਕ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਸਮੀਕਰਣ ਨੂੰ ਗੁਣਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲਾ ਇਹ ਨਾ ਸਮਝ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਾਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਗੱਲਬਾਤ ਸਫਲ ਗੱਲਬਾਤ ਨਹੀਂ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀ।

ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਕਈ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹੁੰਦੇ ਹਨ :

- ਸਾਫ਼ ਬੋਲਣਾ (speaking clearly),
- ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ (listening effectively),
- ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣੇ (asking questions),
- ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ (understanding body language),
- ਆਮ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ (using a common language),
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਗਠਿਤ ਕਰਨਾ (organizing information),
- ਸਮਝਣਾ (ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ) (understanding)।

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨਾ ਕੇਵਲ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਹੀ ਸੁਧਾਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ, ਬਲਕਿ ਉਹ ਇਹ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਹ ਉਦੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚੋਂ ਨਿਕਲ ਕੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਕਿਸਮ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ। ਉੱਥੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਲੋਕ ਜ਼ਰੂਰ ਮਿਲਣਗੇ ਜੋ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਣ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਗੱਲ ਸਮਝ ਨਾ ਆਉਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਪੈਦਾ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਤਾਂ ਜੋ ਗੱਲ ਨਾ ਸਮਝ ਆਉਣ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਜੋ ਵੀ ਕੰਮ ਉਹ ਕਰਨ, ਉਸ ਨਾਲ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਨਤੀਜੇ ਹੀ ਮਿਲਣ।

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਵਹਾਅ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦੇ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਡੀ ਗੱਲਬਾਤ ਪੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ :

ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ → ਸੰਦੇਸ਼ → ਸੰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ → ਫੀਡਬੈਕ → ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ

(Sender → Message → Receiver → Feedback → Sender)

ਗੱਲਬਾਤ ਇੱਕ ਚੱਲ ਰਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੇ ਹੀ ਖਤਮ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸੰਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ ਉਹ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਾ ਮਤਲਬ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਜੋ ਕਿ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ)। ਮਤਲਬ ਦੀਆਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਿਸਮਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਤਾਂ ਅਰਥ ਉਹ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (ਹੁੰਦਾ ਹੈ) ਜੋ ਕਿ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ (sender) ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਅਰਥ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (ਹੁੰਦਾ ਹੈ) ਜੋ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ (receiver) ਸਮਝਦਾ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰੀ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਰਥ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ (receiver) ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਰਥ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ, ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੇ ਕੀ ਸੰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ (sender) ਇਹ ਪਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਸੰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ (receiver) ਨੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।

ਵਰਕਸ਼ੀਟ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ (ਸੰਚਾਰ) (WORKSHEET - EFFECTIVE COMMUNICATION)

ਅੱਜ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਤਜਰਬੇ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਓ।

1. What do you think about the communication model?
2. Have you ever had difficulty sending a message? What happened? Why is it sometimes difficult to say what we really mean?
3. Have you ever tried to communicate and been misunderstood? What happened? What could you have done differently?
4. What happens when communication breaks down between you and your friends?

ਕੇਸ ਸਟੱਡੀ- (Case Study- Communication is the savior)

The following is a true story that took place on a small fishing island off the coast of Sri Lanka at the time of the Tsunami. The son of one of the fishermen was in Singapore, watching news about the earthquake that had just occurred off the coast of Indonesia. Worried about the potential impact on his family of giant waves that were reported to be spreading across the Indian Ocean, he telephoned his sister in Nallavadu, who told him that water was already beginning to seep into her home. He told her to leave immediately, and to urge others to do so. The villagers broke into the telecommunications centre. Using the public alert system set up for weather forecasts, they told the 500 families in the village that they had to leave immediately. The result of the warning was that although 150 houses and 200 boats were destroyed, not one of more than 3,500 villagers lost their lives.

What does this story tell us? Discuss with your class fellows.

ਇਹ ਕਹਾਣੀ ਸਾਨੂੰ ਕੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ? ਆਪਣੇ ਕਲਾਸ ਦੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

ਸੈਸ਼ਨ 18: ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੁਣਨ ਦੇ ਹੁਨਰ (Effective Listening Skills)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੁਣਨ ਦੇ ਹੁਨਰ ਕੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ?

ਆਪਣੀਆਂ ਚਾਹਤਾਂ, ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਸੋਚ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਗੱਲਬਾਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਅੱਧਾ ਭਾਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ (ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ) ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਦੂਜਾ ਅੱਧਾ ਭਾਗ ਉਹ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਸਮਝਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਦੂਜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਸਾਨੂੰ ਕਹਿ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੇ ਲਹਿਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਕਈ ਲਾਭ ਹਨ :-

ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨ ਤੇ ਤੁਸੀਂ :

- ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ
- ਲੋਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧੇਗਾ
- ਟਕਰਾਵ ਘਟੇਗਾ
- ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕੋਗੇ ਕਿ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੀਏ ?
- ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰ ਸਕੋਗੇ

ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਨ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜੋ ਕਿ ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੁਣ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਰੁਚੀ ਰੱਖਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਨਾਲ ਉਸਨੂੰ (ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ) ਇਹ ਪਤਾ ਚੱਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੰਦੇਸ਼ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮੀਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸੁਚੇਤ ਜਾਂ ਚੌਕੰਨਾ ਹੋ ਕੇ ਸੁਣਨਾ (Active Listening)

ਸੁਚੇਤ ਜਾਂ ਚੌਕੰਨਾ ਹੋ ਕੇ ਸੁਣਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਜੋ ਗੱਲ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ ਉਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਸਮਝਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ, ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਚੈੱਕ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੋ ਕੁੱਝ ਵੀ ਬੋਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਉਹ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਐਕਟਿਵ ਹੋ ਕੇ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਸੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਮਿਲਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਲੋਕ ਅਕਸਰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦੇ। ਉਹ ਦੂਜੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਸੋਚਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੇ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਭਟਕ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਹ ਸੋਚਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਉਹ ਅੱਗੇ ਕੀ ਕਹਿਣ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। (ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਟਕਰਾਵ ਵਾਲੇ ਹਾਲਾਤ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ)।

ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ ਇੱਕ ਸੁਣਨ ਦਾ ਅਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਜੁਆਬ ਦੇਣ ਦਾ ਸੰਗਠਿਤ ਤਰੀਕਾ ਹੈ। ਇਹ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਹੀ ਸੰਬੰਧ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਕਾਫੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਤਕਨੀਕਾਂ (Techniques)

- ਭਾਸ਼ਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਰਹੋ।
- ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖੋ। ਇਹ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਹੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਇਹ ਸੁਣੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ? ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਅਵਾਜ਼ ਉਤਾਰ-ਚੜ੍ਹਾਅ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਬੋਲਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬੋਲਦੀ ਹੈ।
- ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਜੋ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰੋ।
- ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਠਹਿਰਾਵਾ ਅਤੇ ਝੁਕਾਅ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਰੁਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨਾਲ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ ਜਿਵੇਂ : Yes, "I see," ਅਤੇ "go on".
- ਜੋ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਉਸਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ।
- ਬੋਲੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਸਮਝ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਹੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਕਰੋ।
- ਜਦੋਂ ਢੁੱਕਵਾਂ ਮਾਹੌਲ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਗੱਲ ਦਾ ਜੁਆਬ ਦਿਓ।
- ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜੁਆਬ ਉੱਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਰੱਖੋ।
- ਬਿਨਾਂ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸੁਣੋ।
- ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲਣ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸੋਚਣ ਦਾ ਵੀ ਸਮਾਂ ਦਿਓ।
- ਜੋ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਉਸਦਾ ਸਾਰ ਬਣਾਓ।

ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਆਪਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੋ।

ਅਭਿਆਸ : ਆਪਣੀ ਸੁਣਨ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ (Skill) ਦੀ ਪਰਖ ਕਰੋ (CHECK YOUR LISTENING SKILLS)

ਨਾਮ :

ਨਿਰਦੇਸ਼ : Start in the United States and follow the directions to see where you end up.

1. Write down: THE UNITED STATES OF AMERICA
2. Take out all of the E's.
3. Take out every fifth letter.
4. Change the F to an A.
5. Move the S's to the front of the word.
6. Take out all of the T's.
7. Take out the first vowel (A, E, I, O, U) and the last consonant (alphabets other than the vowels).
8. Move the fourth and fifth letter to the end of the word.
9. Replace the S's with L's.
10. Remove the sixth, seventh, and eighth letters.
11. Move the double L's to be the third and fourth letters.
12. Where did you end up?

ਸੈਸ਼ਨ 19: ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ (Non-Verbal Communication)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀ ਹੈ (What is Non Verbal Communication) ?

ਸਾਡੀ ਗੱਲਬਾਤ ਤਿੰਨ ਸਾਧਨਾਂ ਤੋਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਸ਼ਬਦ (Words)	7%
ਟੋਨ (Tone)	38%
ਸੰਕੇਤ (Gestures), ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ (Body Language)	55%

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ, ਬੋਲੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇੱਕ ਵਿਵਹਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਮਤਲਬ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ, ਸਰੀਰ ਦੀ ਹਿਲਜੁਲ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਵੀ ਸ਼ਬਦ ਬੋਲੇ ਬਿਨਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ। ਇਹ ਬਹੁਤ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਭਾਸ਼ਣ ਤੋਂ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ।

ਇਸ ਕਹਾਵਤ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖੋ “Actions speak louder than words”.

ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣ ਕੇ ਹੈਰਾਨ ਹੋਵੋਗੇ ਕਿ ਸਿਰਫ ਇਨਸਾਨ ਹੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਜੁਆਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਪਾਲਤੂ ਜਾਨਵਰ ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਕੁੱਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੱਥ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਹਲਚਲ ਦਾ ਜੁਆਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੁੱਤਾ ਉਲਝਣ ਵਿੱਚ ਪੈ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਸਨੂੰ ਬੋਲ ਕੇ ਬੈਠਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਹੱਥ ਨਾਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਕੇ ਉਸਨੂੰ ਬੈਠਣ ਦੇ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਹ ਬੈਠ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



ਅੱਗੇ ਅਸੀਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਕਿਸਮ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਵਾਂਗੇ। ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਹੈ “universal gesture”। ਵੇਖੋ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਹ ਕੀ ਹੈ ?

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀਆਂ ਦੋ ਮੁੱਖ ਕਿਸਮਾਂ, ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤ ਹਨ (Body Language and Gestures)।

ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ : ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਸਰੀਰ ਦੀ ਹਲਚਲ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਤੁਰਨ ਦਾ ਢੰਗ, ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਖੜ੍ਹਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਸੰਕੇਤ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰੀਰ ਦੀ ਹਲਚਲ ਵੱਲੋਂ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਮੁੰਡਾ ਉਦਾਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣਾ ਸਿਰ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੌਲੀ ਹੌਲੀ ਤੁਰਦਾ ਹੈ। ਜਾਂ ਫਿਰ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਕੁੜੀ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਦੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਕੁੱਦੇਗੀ ਜਾਂ ਸਿੱਧੀ ਖੜੀ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਆਪਣੇ ਹੱਥਾਂ ਨੂੰ ਹਵਾ ਵਿੱਚ ਲਹਿਰਾਵੇਗੀ। ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਵੀ ਕਹਿਣ ਜਾਂ ਦਿਖਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਕਿਹੋ ਜਿਹਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਚਿਹਰੇ ਦਾ ਰੰਗ ਵੀ ਇਹ ਦਿਖਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਜੇਕਰ ਹਲਕੇ ਰੰਗ ਦੇ ਲੋਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚਮੜੀ ਦਾ ਰੰਗ ਲਾਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਚਿੰਤਾ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਰੰਗ ਪੀਲਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਹਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਕ ਰੋਚਕ ਤੱਥ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਅੰਨ੍ਹਾ ਬੱਚਾ ਜਦੋਂ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦਾ ਹੈ ਹਾਲਾਂਕਿ ਉਸਨੇ ਕਦੇ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਨਹੀਂ ਵੇਖੀ ਹੁੰਦੀ।

ਸੰਕੇਤ (Gestures): ਸੰਕੇਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ, ਹੱਥਾਂ ਦੇ ਸੰਕੇਤ, ਅੱਖਾਂ ਨਾਲ ਵੇਖਣਾ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਆਸਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਵਜੋਂ ਮੁਸਕਰਾਉਣਾ, ਹੱਥ ਮਿਲਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੁਝ ਕਹਿਣ ਦੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਂਗਲ ਨੂੰ ਚੁੱਕਣਾ ਅਤੇ ਲਹਿਰਾਉਣਾ ਸੰਕੇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਲਈ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸ਼ੌਰ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਵੇਖਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰ ਮੁਸਕਰਾਓਗੇ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਦੋਸਤ ਵੱਲ ਹੱਥ ਹਿਲਾਓਗੇ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੋਸਤ ਨੂੰ ਵੱਡੇ ਝੂਲੇ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੁਝ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਸ਼ਬਦ ਕਹੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਦੂਜੀ ਉਦਾਹਰਨ ਕ੍ਰਿਕਟ ਦਾ ਅੰਪਾਇਰ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਕੋਲ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਬੈਟਸਮੈਨ ਆਊਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਨੇ ਚਾਰ ਜਾਂ ਛੇ ਦੌੜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਇਸ਼ਾਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਗੈਰਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤਿੰਨ ਲਾਭ ਹਨ। ਲੋਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਆਮ ਹੀ ਵਰਤਦੇ ਹਨ।

ਇਸਦਾ ਪਹਿਲਾ ਲਾਭ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹਾਲ ਪੁੱਛਣ, ਸ਼ੁਭਕਾਮਨਾਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਹਿਲਾਉਣਾ, ਜੱਫੀ ਪਾਉਣਾ ਅਤੇ ਸਲਿਊਟ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਲਈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਨੂੰ ਸਕੂਲ ਜਾਣ ਵੇਲੇ ਰਸਤੇ ਵਿੱਚ ਵੇਖਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲ ਹੱਥ ਨਾਲ ਇਸ਼ਾਰੇ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਿਸਦੇ ਕਈ ਅਰਥ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਇੱਕ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦਿੰਦਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਠੀਕ ਹੋ ਤੇ ਦੂਜਾ ਆਪਣੇ ਦੋਸਤ ਦਾ ਵੀ ਹਾਲ ਪੁੱਛ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਠੀਕ ਹੋ? ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰਸਮੀ (Formal) ਹਾਲ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਆਪਣੇ ਬੋਸ/ਮਾਲਕ ਦੇ ਨਾਲ ਹੱਥ ਮਿਲਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸੈਲਿਊਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹਥਿਆਰਬੰਦ ਸੈਨਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸੈਨਾ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਉਦੋਂ ਸੈਲਿਊਟ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਵੱਡੇ ਰੈਂਕ/ਪਦਵੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋ।



ਇਸਦੀ ਦੂਜੀ ਵਰਤੋਂ ਖਾਸ ਗੱਲਬਾਤ (specific communication) ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਆਪਣੀ ਨੌਕਰੀ ਵਿੱਚ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਿਗਨਲਾਂ/ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਰਤੋਂ ਉਸਾਰੀ (construction) ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰੇਨ ਦੇ ਆਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਸਭ ਕੁਝ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਸ਼ਾਰੇ ਬਹੁਤ ਹੀ ਖਾਸ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਜਿ ਆਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਖੱਬੇ, ਸੱਜੇ ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਚੁੱਕਣ ਅਤੇ ਹੁੱਕ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸਦੀ ਦੂਜੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਰਤੋਂ ਚਿਨ੍ਹ ਭਾਸ਼ਾ (sign language) ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਫਾਇਦੇਮੰਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਬੋਲੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਖਾਸ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੱਥਾਂ ਦੇ ਇਸ਼ਾਰੇ ਅਤੇ ਬੁੱਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹਨ (lip reading) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਦਾ ਤੀਜਾ ਲਾਭ ਅਣਇੱਛਕ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ (involuntary nonverbal communication) ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਦਿਖਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਵੇਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਜਦੋਂ ਲੋਕ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪਤਾ ਵੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਕਿ ਉਹ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਕੰਮ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀ ਝੁਕ ਕੇ ਜਾਂ ਹੇਠ ਵੱਲ ਮੂੰਹ ਕਰਕੇ ਬੈਠਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਦਾਸ ਹੈ। ਸਖਤ ਦਿਸਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਢ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਲੋਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਨੂੰ ਰਗੜਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਥੱਕੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਵੇਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।



ਉਹ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਢ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਲੋਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਨੂੰ ਰਗੜਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਥੱਕੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਵੇਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਨੋਟ: ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਵ ਭਾਵ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤ ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਸੰਕੇਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅੰਗੂਠਾ ਦਿਖਾਉਣਾ (thumbs up) ਯੂਨਾਈਡਟ ਸਟੇਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁੱਭ ਸੰਕੇਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਦੇਸ਼ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਬਿਲਕੁਲ ਵੱਖਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਾਈਜੀਰੀਆ ਵਿੱਚ ਅੰਗੂਠਾ ਦਿਖਾਉਣ ਦਾ ਅਰਥ ਕਿਸੇ ਦੀ ਬੇਇਜ਼ਤੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਇਹ ਇੱਕ ਅਸ਼ਲੀਲ ਅਪਮਾਨ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ। ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਹੋਰ ਹਾਸੇ ਵਾਲੀ ਉਦਾਹਰਨ ਹੈ ਆਪਣੇ ਕੰਨ ਦੁਆਲੇ ਆਪਣੀ ਉਂਗਲ ਘੁਮਾਉਣਾ। ਇਸ ਦਾ ਅਮਰੀਕਾ ਅਤੇ ਕੁਝ



ਦੂਜੇ ਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਅਰਥ ਤੁਸੀਂ ਪਾਗਲ ਹੋ (you're crazy) । ਪਰ ਅਰਜਨਟੀਨਾ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਫੋਨ ਕਾਲ ਆਈ ਹੈ ।

ਦੂਜਾ ਸੰਕੇਤ ਸਿਰ ਨੂੰ ਹਿਲਾਉਣਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਅਰਥ ਤੁਹਾਡੇ ਰਹਿਣ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਲੱਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿੱਥੇ ਰਹਿ ਰਹੇ ਹੋ । ਦੁਨੀਆ ਦੇ ਜਿਆਦਾਤਰ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਜਾਂ ” ਹਾਂ ” ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ । ਪਰ ਬੁਲਗਾਰੀਆ ਅਤੇ ਗਰੀਸ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸਿਆਂ ਅਤੇ ਮੱਧ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਅਰਥ ”ਨਾਂਹ” ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ।

ਅਣਇੱਛਕ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਦੂਜੀ ਉਦਾਹਰਨ ਹੈ, ਐਂਟੀਸੀਪੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਹੱਥਾਂ ਨੂੰ ਰਗੜਨਾ, ਉਤਾਵਲੇ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਉਂਗਲੀਆਂ ਨੂੰ ਟੈਪ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਡਰੰਮ ਕਰਨਾ, ਘਬਰਾਉਣ ਤੇ ਨਹੁੰ ਚੱਬਣਾ ਅਤੇ ਗਹਿਰਾਈ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸੋਚਣ ਤੇ ਗੱਲਾਂ ਉੱਤੇ ਹੱਥ ਜਾਂ ਉਂਗਲ ਰੱਖਣਾ ।

ਗੈਰਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ - ਪ੍ਰੋਕਸੀਮਿਕਸ (Proxemics) -ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਥਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅੱਖਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਵੇਂ ਵੇਖਦੇ ਹਾਂ, ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ ਕਿਵੇਂ ਹਨ , ਸੰਕੇਤ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਹੱਥਾਂ ਅਤੇ ਬਾਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ , ਕੱਪੜੇ ਕਿਹੋ ਜਿਹੇ ਪਹਿਨਦੇ ਹਾਂ । ਪੈਰਾਲੈਂਗੁਏਜ਼ ਅਵਾਜ਼ਾਂ ਜੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਫ, ਮਮਮਮ , ਹੁੰਗਹੁੰਗ ਆਦਿ । ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਗੈਰਮੌਖਿਕ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਨੋਟਸ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ ।

ਗੈਰ ਮੌਖਿਕ ਸੰਕੇਤ (NON VERBAL CUES)

- ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ (Facial expressions)
- ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ (Body language)
- ਅੱਖਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ (Eye contact)
- ਪਹਿਰਾਵਾ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਦਿੱਖ (Dress and physical appearance)
- ਸੰਕੇਤ (Gestures)



ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਲੋਕ ਛੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਢਲੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਚਾਣ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ।



ਉਦਾਸ ਹੋਣਾ (Sadness)



ਗੁੱਸਾ (Anger)



ਖੁਸ਼ੀ (Happiness)



ਹੈਰਾਨੀ (Surprise)



ਨਫਰਤ (Disliking)



ਡਰ (Fear)

ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਗੈਰਮੌਖਿਕ ਸੰਕੇਤ (NON VERBAL CUES AT WORKPLACE)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਾਲਾਤਾਂ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ:

#1

Damanjit was complaining about the work he had to do on the job. His supervisor, Mr. Ritesh, looked at him crossed his arms and frowned.

1. What is the inappropriate behavior?

2. What are the non-verbal cues?

3. How should Damanjit correct the behavior ?

#2

Julie is very friendly with Koel on the job. She always jokes with Koel and helps Koel do her work. She doesn't really talk to anyone else. She never helps other workers. When she does talk to other workers, like Suraj, they often turn away and ignore her.

1. What is the inappropriate behavior?

2. What are the cues?

3. How could he correct the behavior?

#3

Jay is a great worker at Coffee Day. He's young and has an unhappy family life, but he does a good job for you. He always has a frown on his face though. When customers ask him for an extra napkin or coffee, he always gets it for them, but he scowls and shrugs while he's doing it. So, the customers are left feeling like they have been an inconvenience to him. He also walks around looking at the floor with his shoulders slouched down. You would think he didn't like himself very well.

1. What is the inappropriate behavior?

2. What are the cues?

3. How could he correct the behavior?

#4

Sohini works at a cyber cafe. She knocks into things and uses quick, jerky motions. She often touches people while she talks to them and puts her hands on their shoulders.

What is the inappropriate behavior?

What are the cues?

How could she correct the behavior?

ਸੈਸ਼ਨ 20: ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਗੱਲਬਾਤ (Workplace Communication)

ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸਿਖਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਕਿਸਮ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਧੇ ਹੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਆਪਣੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਜਾਂ ਹੁਨਰ (Workplace Communication Skills)

ਗੱਲਬਾਤ ਦੋ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਦੂਜੀ ਗੈਰ ਰਸਮੀ (formal and informal)। ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਗੱਲਬਾਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਪਰ ਜਦੋਂ ਗੱਲ ਰਸਮੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਇੱਕ ਸਲੀਕਾ ਅਤੇ ਕੁਝ ਨਿਯਮ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਿਖਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਸੁਝਾਅ ਦੱਸੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਹੇਠ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਸੀਨੀਅਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- **ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣੋ (Be Clear and Transparent)** : ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਦੋ ਅਰਥ ਨਿਕਲਦੇ ਹੋਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਬਚੋ। ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਤਾਂ ਹਰ ਇੱਕ ਚੀਜ਼ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਦਾਹਰਨ ਸਹਿਤ ਬਿਆਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- **ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰੀ ਕਰਕੇ ਰੱਖੋ (Be Well Prepared)**: ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਗੱਲਬਾਤ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਆਪਣੇ ਵਰਕਰਾਂ ਜਾਂ ਸਾਥੀਆਂ ਨਾਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਉਸਦੀ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਡਾਕੂਮੈਂਟੇਸ਼ਨ (ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਮਾਣ) ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜੇਕਰ ਉਸ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਇੱਕ ਗੱਲ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਅੱਗੇ ਚੱਲ ਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀਆਂ ਲਈ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਬਣ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- **ਸਹੀ ਰਹੋ (Be Precise)** : ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਆਰਗੇਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਹੋ ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਢੰਗ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਟੀਕ ਜਾਂ ਸਹੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਗੈਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਖਿੱਚੋ, ਸਿੱਧੇ ਹੀ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਗੱਲ ਕਰੋ।
- **ਸਧਾਰਨ ਰਹੋ (Be Generic)** : ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਧਾਰਨ ਪੱਧਰ ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਦੀ ਗਲਤੀ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਨਾ ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਟਕਰਾਅ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਫਲਤਾ ਅਤੇ ਅਸਫਲਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਇਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਈ ਸ਼ਬਦ 'ਅਸੀਂ' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬਹੁਤ ਹੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਲਈ 'ਤੂੰ' ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ।
- **ਦ੍ਰਿੜ ਰਹੋ (Be Assertive)**: ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਦ੍ਰਿੜਤਾ ਨਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹੈ, ਨੂੰ ਲਾਭ ਮਿਲੇ। ਜੋ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਉਸਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹ ਕੇ ਕਹੋ ਅਤੇ ਜੋ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਉਹ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰੋ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਸਾਨੂੰ ਦੂਜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- **ਮੰਨ ਕੇ ਨਾ ਚੱਲੋ (ਕਲਪਨਾ ਨਾ ਕਰੋ) (Do Not Assume):** ਕਦੇ ਵੀ ਕੰਮ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਹੀ ਸੋਚ ਕੇ ਨਾ ਕਰੋ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਗੱਲਬਾਤ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਮੰਨ ਲਵੋ ਕਿ ਕਈ ਕੰਮ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ, ਇਸੇ ਲਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਰੱਖਦਿਆਂ, ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੋ ਕਿ ਇਸ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਜਾਣਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ।

- **ਦੋ ਪਾਸੇ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ (Encourage Two-Way Communication):** ਹਮੇਸ਼ਾ ਦੂਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਵੀ ਮੌਕਾ ਦਿਓ। ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਪੂਰੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵੀ ਜਾਣਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੋ ਪਾਸੇ ਵਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਨਾਲ ਵਧੀਆ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਕੀ ਵਿਚਾਰ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਦੇ ਵੀ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦੇ ਕਿ ਕੌਣ ਬਹੁਤ ਹੀ ਵਧੀਆ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਉਮੀਦ ਰੱਖਦੇ ਹੋ।

ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਗੈਰ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ (ਗੱਲਬਾਤ)

ਮੁੱਲਾ ਨਸਰੁਦੀਨ ਦੀ ਕਹਾਣੀ (A Mullah Nasruddin Story)

A renowned foreign scholar and his team members were passing through the town where Mullah Nasruddin lived. The scholar was honored by the ministers of that town. During this ceremony the foreign scholar said he wanted to have an intellectual discussion with the knowledgeable person in the city.

The ministers wanted to have some fun, so they immediately summoned their Town Jester – the “wise fool” – Mullah Nasruddin. As the news spread, a large crowd gathered to witness the “battle of wits”.

The foreign scholar did not speak the local language and the rustic Nasruddin could not understand or converse in the foreign scholar’s language. So, the two wise men tried to communicate with each other non-verbally in sign-language, while the audience looked on with fascination. The foreigner, using a stick, drew a large circle on the sand. Mullah Nasruddin took the stick and divided the circle into two. Then the foreigner drew a line perpendicular to the one Nasruddin had drawn and the circle was now split into four quarters.

He motioned to indicate first the three quarters of the circle and then pointed to the remaining quarter. In response to this Mullah Nasruddin made a swirling motion with the stick on the four quarters. Then the foreigner made a bowl shape with his two hands side by side, palms up, and wiggled his fingers.

Nasruddin responded by cupping his hands palms down and wiggling his fingers. The foreign scholar then bowed his head in deference before Mullah Nasruddin. Mullah Nasruddin smiled at the foreign scholar and then he walked away.

Later the renowned foreign scholar explained the intellectual encounter to the city council. “Mullah Nasruddin is truly a very learned man,” the foreign scholar said, “I told him that the earth was round and he told me that there was the equator in the middle of the earth. I told him that the three quarters of the earth was water and one quarter of it was land and he said that there were undercurrents and winds. I told him that the waters warm up, vaporize and move towards the sky, and in reply to that, he said that they cool off and come down as rain.”

Later, when he reached home, his wife was curious, so Mullah Nasruddin explained his version of intellectual encounter: “This stranger has real good taste. He said that he wished there was a large round tray of halwa (milk cake). I said that he could only have half of it. He said that the syrup should

be made with three parts sugar and one part honey.

I agreed and said that they all had to mix well and blend properly. Next he suggested that we should cook it on blazing fire. To this I suggested that we should pour crushed nuts on top of the halwa.” “It was a very rewarding discussion,” said Nasruddin with a glow of self satisfaction, “and I am so proud that I taught the foreign scholar the best recipe for halwa for which he will be grateful to me forever.”

SATURDAY SHIFT- DIALOGUES

Mr. Ramakrishna- It looks like we are going to have (to keep) the production line running on Saturday.

Mr. Banerjee – I see

Mr. Ramakrishna – Can you come (in) on Saturday?

Mr. Banerjee - I think so.

Mr. Ramakrishna –That will be a great help.

Mr. Banerjee – Yes, Saturday is a great day for me, did you know that.

Mr. Ramakrishna - How do you mean?

Mr. Banerjee – It is my son’s birthday.

Mr. Ramakrishna – How nice. I hope you all enjoy it.

Mr. Banerjee - Thank you very much for your understanding.

ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ (WORKPLACE SCENARIOS)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੀਨ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਕਲਾਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ :

1. Chetna works as a customer relation officer at a famous beauty clinic. She’s rude and doesn’t look at people when she talks to them. When she seats them, she tosses the menus on the table and walks off as though she is in a hurry and angry. She does not make the people feel welcome.

a). What is the inappropriate behavior?

b). What are the cues?

c). How could the behavior be corrected?

2. Chetan works as IT support officer in a college. He usually slumps and holds his head down. He often shrugs and frowns when someone speaks to him.

a). What is the inappropriate behavior?

b). What are the cues?

c). How could he correct the behavior?

ਸੈਸ਼ਨ 21: ਇੰਟਰਵਿਊ ਹੁਨਰ (Interview Skills)

ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (Relevant Knowledge)

ਇੰਟਰਵਿਊ ਹੁਨਰ ਕੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ?

ਆਪਣੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲਈ ਚੁਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਕੋਲੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ - ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰੀਕੁਲਮ ਵਾਇਟੇ (CV) ਜਾਂ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ (employer) ਨੇ ਰੁਚੀ ਦਿਖਾਈ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲਈ ਜਾਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸਕਿੱਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਲੱਗਭਗ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦਿਖਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹੀ ਇਸ ਨੌਕਰੀ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਢੁੱਕਵੇਂ ਹੋ। ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਲਿਟਰੇਚਰ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।

ਆਪਣੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਰਜੀ ਜਾਂ ਸੀ.ਵੀ (ਬਾਇਓ ਡਾਟਾ) ਦੇ ਕੰਟੈਂਟ (Content) ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਓ।

ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਕੁਝ ਲਾਈਨਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਰੱਖਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇ ਸਕੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ - "ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੋਸਟ ਲਈ ਕਿਉਂ ਅਪਲਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ?" ਇਸ ਲਈ 'ਕੈਰੀਅਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ' ਉਦੇਸ਼ (Carrer statement or objective) ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰੋ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਹੋਰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ - ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਕੋਈ ਤਿੰਨ ਚੰਗੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ? ਆਪਣੀਆਂ ਕੋਈ ਤਿੰਨ ਸਕਿੱਲਜ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਦੋ ਵਾਕਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੱਕਾ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੰਟਰਵਿਊ ਕਿੱਥੇ ਲਈ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਹੋਣੀ ਹੈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਬਿਲਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕਈ ਫਲੋਰ/ਮੰਜ਼ਿਲਾਂ ਹੋਣ ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉੱਥੇ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ ਹੈ। ਆਪਣਾ ਰੂਟ ਤਿਆਰ ਕਰੋ - ਇਹ ਵੇਖੋ ਕਿ ਉੱਥੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਵਾਜਾਈ, ਪਾਰਕਿੰਗ ਅਤੇ ਖਰਾਬ ਮੌਸਮ ਨੂੰ ਵੀ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਕੌਣ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ? ਇਹ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਝਾਅ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਫਲਤਾ ਲਈ ਪਹਿਰਾਵਾ (Dress for success)

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਪਹਿਣਨਾ ਹੈ ਇਸਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਣਨਾ ਹੈ, ਉਹ ਇਹ ਮਤਲਬ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਨਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਨਦੇ ਹੋ ਉਹ ਕੱਪੜੇ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੋਹਣੇ ਲੱਗੋ ਅਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਹੋਣ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਗੂੜ੍ਹੇ ਪਲੇਨ ਰੰਗ ਦੇ ਸੂਟ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਟਾਈ ਪਹਿਣਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਔਰਤਾਂ ਜੈਕੇਟ ਦੇ ਨਾਲ ਸਕਰਟ ਜਾਂ ਸਮਾਰਟ ਟਰਾਉਜ਼ਰ ਜਾਂ ਰਵਾਇਤੀ ਸਾੜੀ/ਸਲਵਾਰ ਕਮੀਜ਼ ਪਹਿਨ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਬੂਟ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਅਤੇ ਸਾਫ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜੇ ਪਾਲਿਸ਼ ਵਾਲੇ ਬੂਟ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪਾਲਿਸ਼ ਜ਼ਰੂਰ ਕੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਲ ਸਾਫ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਗਹਿਣੇ ਪਹਿਣਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੀ ਦਿੱਖ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਚੰਗਾ ਦਿਸਣ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਆਤਮਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵੱਧਦਾ ਹੈ।

ਇੰਟਰਵਿਊ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਵਾਲ (Typical interview questions)

ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਹਰ ਇੰਟਰਵਿਊ ਵਿੱਚ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੁਝ ਆਮ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਕੁਝ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਲੈਵਲ 1 ਪੁਸਤਕ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖੇ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦਾ ਦਿਖਾਵਾ ਕਰਨ ਦੀ ਥਾਂ ਜੁਆਬ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਸਧਾਰਨ ਤੇ ਸਮਾਰਟ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜੁਆਬ ਦੇਵੋ।

ਆਮ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

- Tell me about yourself
- Why have you applied for this job and applied to this company?
- What evidence can you offer that demonstrates you have the skills we are seeking?
- Can you give me an example of a problem you have solved?
- Why did you choose your particular degree?
- What are your strengths and weaknesses?
- Where do you see yourself in five years' time?
- What do you do in your leisure time?

ਇਨਫੋ ਸ਼ੀਟ (1) - ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕ

“ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ 20 ਮਿੰਟ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। “

ਇੰਟਰਵਿਊ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਗੁਣਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਲੋਕ ਨੌਕਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕੋਰਸਾਂ ਲਈ ਚੋਣ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਸਮੇਂ ਘਬਰਾ ਜਾਂਦੇ ਹਨ? ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਤੇ ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੇ ਸਮੇਂ ਚੰਗੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲਈ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਚੰਗਾ ਅਭਿਆਸ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਹ ਸੈਸ਼ਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਕੁਝ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਰੋਲ ਕਰੋਗੇ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਇੰਟਰਵਿਊ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤੇ ਉਸ ਕੋਲੋਂ ਬਹੁਤ ਕੁਝ ਸਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਗਲੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ “ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ 20 ਮਿੰਟ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ!!”

ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੀਟ (2)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ

ਨੌਕਰੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲਈ ਜਰੂਰਤਾਂ (JOB SPECIFICATIONS)

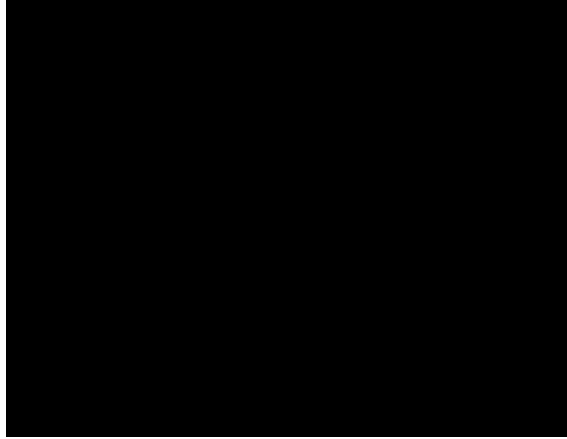
ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਜ਼ੋਨੀਲੇ ਨੌਜਵਾਨ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਚੱਲ ਰਹੇ ਜਿੱਮ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਅਧਿਕਾਰੀ (Customer Care Executive) ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕੇ।

ਇਹ ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕ ਟੀਮ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਬਿਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਬੋਲਚਾਲ ਵਾਲਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਜਿੱਮ ਲਈ ਘੱਟ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਦਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸੋਹਣਾ ਸੁਨੱਖਾ ਤੇ ਸਿਹਤਮੰਦ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਸਰੀਰਕ ਫਿੱਟਨੈੱਸ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਤਸੁਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਟਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਵਿੱਦਿਅਕ ਯੋਗਤਾ - 12ਵੀਂ ਪਾਸ (ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਪਰ ਜਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ)।

* ਇੰਟਰਵਿਊ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਜਿੱਮ ਦਾ ਮੈਨੇਜਰ ਹੈ।

ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੀਟ (3)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ



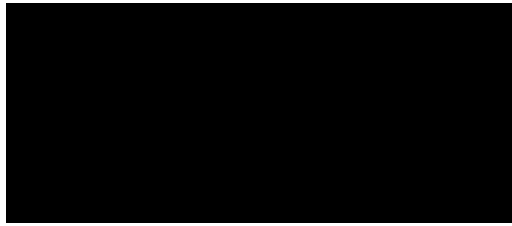
ਤਿਆਰੀ (PREPARATION)

- ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੱਪੜੇ ਕਿਹੜੇ ਪਹਿਨਣੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਆਪਣੇ ਸਫ਼ਰ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ ਤੇ ਵੇਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੰਟਰਵਿਊ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
- ਕੁਝ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਰੱਖੋ।
- ਕੁਝ ਉੱਤਰ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਰੱਖੋ।

ਇੰਟਰਵਿਊ (INTERVIEW)

- ਇੰਟਰਵਿਊ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ 10 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ ਪਹੁੰਚੋ।
- ਰਿਸੈਪਸ਼ਨਿਸਟ ਜਾਂ ਸੈਕਟਰੀ ਨਾਲ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੇਸ਼ ਆਓ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜੀ ਆਇਆ ਕਹਿੰਦਾ/ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰੇ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹੋ।
- ਹੱਥ ਮਿਲਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ।
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਠਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਠਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਅਰਾਮ ਨਾਲ ਰਹੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਬੜੇ ਹੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ।
- ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲ ਵੇਖੋ।
- ਆਪਣਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜ਼ਰੂਰ ਸੋਚੋ।
- ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤ ਆਵਾਜ਼ ਵਿੱਚ ਬੋਲੋ।
- ਆਪਣੀ ਰੁਚੀ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦਿਖਾਓ।
- ਇਮਾਨਦਾਰ ਬਣੋ।

ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੀਟ (4)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ



ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁੱਛੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ (QUESTIONS YOU MAY BE ASKED)

- ਮੈਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ। (Tell me about yourself)
- ਤੁਸੀਂ ਨੌਕਰੀ ਕਿਉਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ (Why do you want the job?)
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਉਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਨੌਕਰੀ ਲਈ ਠੀਕ ਹੋ (What makes you think you would be good at the job?)
- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਹਲੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹੋ ? (What do you do in your spare time?)
- ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਕਿਹੜੇ ਗੁਣ ਦਿਖਾਉਣੇ ਪੈਣੇ ਹਨ ? (What qualities do you think you have to offer?)
- ਤੁਸੀਂ ਸਕੂਲ ਕਿਵੇਂ ਪਸੰਦ ਕੀਤਾ ? (How did you like school?)
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ ? (What are your strengths and weaknesses?)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ (QUESTIONS WHICH YOU MAY ASK)

ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਨੌਕਰੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਪਰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਕਈ ਵਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੇ ਅਖੀਰ ਤੱਕ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ ਤੇ ਜਦੋਂ ਸਮਾਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਦੋਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਤੁਸੀਂ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ਪਰ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਦੇ ਵੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨਾ ਪੁੱਛੋ।

- ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕਿੰਨੇ ਘੰਟੇ ਹਨ ? (What are the normal hours of work?)
- ਮੈਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਟਰੇਨਿੰਗ ਮਿਲੇਗੀ ? (What training will I get?)
- ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ ਜਾਂ ਤਰੱਕੀ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕੋਈ ਮੌਕਾ ਹੈ ? (Are there any opportunities for promotion?)
- ਮੈਂ ਕਿਸਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗਾ ? (Who will I be working with?)
- ਮੈਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕਿਸਨੂੰ ਜੁਆਬਦੇਹ ਹੋਵਾਂਗਾ ? (Who will I be directly responsible to?)

ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੀ ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ? (WHAT WILL THE EMPLOYER NEED TO KNOW?)

- ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ? (What qualifications you have to offer.)
- ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੰਮ ਸਮੇਤ ਕਿਹੜਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ ? (What experience you have including work experience.)
- ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਸਤਹ ਕਿਹੋ ਜਿਹਾ ਹੈ ? (The level of your health.)
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸੁਕ ਹੋ ਅਤੇ ਚਾਹਵਾਨ ਹੋ ? (Whether you are keen, interested and willing to work.)
- ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਨੌਕਰੀ ਲਈ ਹੁਨਰ, ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਗੁਣ ਹਨ ? (Whether you have the skills, abilities and personal qualities for the job.)
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ? (Whether you have found out about the company beforehand.)

ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੀਟ (5)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ



ਇੰਟਰਵਿਊ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਮਾਪਦੰਡ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ?

- ਯੋਗਤਾ (Qualifications)
- ਕੰਮ ਦਾ ਤਜਰਬਾ (Work experience)
- ਸਿਹਤ (Health.)
- ਘਰ ਦੇ ਹਾਲਾਤ (ਭਾਵ ਘਰ ਤੋਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦੀ ਦੂਰੀ) (Home circumstances) (e.g. distance from home to work).
- ਹੁਨਰ/ਯੋਗਤਾਵਾਂ (Skills/abilities.)
- ਸ਼ਖਸੀਅਤ (Personality.)
- ਰੁਚੀ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ (Interest and willingness to work.)
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (Knowledge of the company.)
- ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜੋ ਕੈਂਡੀਡੇਟ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ (Questions the candidate asks.)

ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਦੱਸੋਗੇ ? (WHAT WOULD YOU TELL THE INTERVIEWEE?)

- ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕੀ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਉਹ ਕਿਸਨੂੰ ਜ਼ਾਅਬਦੇਹ ਹੋਣਗੇ ? (What they would be expected to do, who they would be responsible to.)
- ਤਨਖਾਹ, ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ, ਛੁੱਟੀਆਂ, ਦੁਪਹਿਰ ਦੇ ਖਾਣੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ (Wages, hours, holidays, lunch arrangements.)
- ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਿਖਲਾਈ (Training offered.)
- ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ (Future prospects.)
- ਸੰਸਥਾ ਦੀਆਂ ਕਦਰਾਂ - ਕੀਮਤਾਂ (Values of the organization)

ਐਕਟੀਵਿਟੀ ਸ਼ੀਟ (1)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ

Interviewee	Good points	Bad points
How is the interviewee sitting?		
What impression does this give?		
Is the interviewee prepared?		
Is the interviewee looking at the interviewer?		
Are the answers clear?		
What impression does the interviewee give? Confident, Nervous		
Does the interviewee show interest and enthusiasm?		
Are the questions easy/difficult?		
Were they relevant?		
Did the interviewee ask questions?		
Other comments:		

ਐਕਟੀਵਿਟੀ ਸ਼ੀਟ (2)- ਇੰਟਰਵਿਊ ਤਕਨੀਕਾਂ

1. Having taken part as an observer, interviewer and interviewee in today's session, list the skills, personal qualities or previous experiences you have which would be of value to a potential employer.

2. List any concerns you may have about your management of any interview situation

3. Having watched or taken part in mock interviews, list the common weaknesses in an interviewee's performance

4. How could these be overcome?

5. List 8 key factors important to an employer in interviewing a potential employee.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.