



प्रकाश सोलंकी

# तकनीकी सहायता और ग्राहक सेवाएं करियर गाइड



# तकनीकी सहायता और ग्राहक सेवाएं: करियर गाइड



# तकनीकी सहायता और ग्राहक सेवाएं: करियर गाइड

प्रकाश सोलंकी

भाषा प्रकाशन  
नई दिल्ली – 110002

© प्रकाशक

I.S.B.N. : 978-81-323-7558-6

प्रथम संस्करण : 2022

**भाषा प्रकाशन**

22, प्रकाशदीप बिल्डिंग, अंसारी रोड,  
दरियागंज, नई दिल्ली – 110002

द्वारा वर्ल्ड टेक्नोलॉजीज नई दिल्ली के सहयोग से प्रकाशित

# अनुक्रम

1. ग्राहक सेवा और तकनीकी सहायता का परिचय	1
2. ग्राहक सेवा प्रदान करने की मूल बातें	24
3. ग्राहकों के साथ व्यवहार	92
4. तकनीकी सहायता की मूल बातें	156



# ग्राहक सेवा और तकनीकी सहायता का परिचय

ग्राहक सेवा, खरीद से पहले और बाद में ग्राहकों को प्रदान की गई मूल्य निर्धारण और उत्पाद जानकारी के सापेक्ष सहायता और सेवा है। यह आय और राजस्व उत्पन्न करने के लिए एक संगठन की क्षमता में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। तकनीकी समर्थन तकनीकी उत्पादों और सेवाओं के उपभोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवाओं को संदर्भित करता है। यह फोन, लाइव सपोर्ट सॉफ्टवेयर या ई-मेल पर प्रदान किया जा सकता है। इस अध्याय का उद्देश्य ग्राहक सेवा और तकनीकी सहायता के महत्व का पता लगाना है। इसमें ग्राहक सेवा प्रतिनिधि, तकनीकी सहायता इंजीनियर, तकनीकी सहायता विशेषज्ञ आदि के रूप में काम करने के तरीके पर भी चर्चा की गई है।

## ग्राहक सेवा

ग्राहक सेवा कुछ खरीदने से पहले या बाद में सकारात्मक, उपयोगी अनुभव वाले लोगों को प्रदान करने के अभ्यास को संदर्भित कर सकती है। यह एक कंपनी के भीतर एक विभाग को भी संदर्भित कर सकता है जो इन प्रक्रियाओं पर ध्यान केंद्रित करता है। आदर्श रूप से, प्रत्येक कर्मचारी सहायता प्रदान करने में सक्षम है और कोई भी ग्राहक भेदभाव का अनुभव नहीं करता है। कर्मचारी फोन पर या लिखित संचार के माध्यम से आमने-सामने व्यक्तियों के साथ जुड़ सकते हैं। कई व्यवसाय प्रतिक्रिया प्राप्त करने और अपने कर्मचारियों को इस उद्देश्य के लिए प्रशिक्षण देने में बहुत समय व्यतीत करते हैं, क्योंकि यह एक ग्राहक को वफादार बनने की अधिक संभावना देता है।

जब लोग ग्राहक सेवा का संदर्भ देते हैं, तो वे आमतौर पर खरीदारी से संबंधित सहायता प्राप्त करने की प्रक्रिया के बारे में बात करते हैं। खरीद पहले से ही हो सकती थी, या यह वर्तमान में हो सकती है। यह शब्दावली प्राप्त सहायता को भी संदर्भित करता है जो किसी व्यक्ति द्वारा पहले से खरीदी गई चीज़ से संबंधित है। विक्री के समय की परवाह किए बिना, मुख्य विचार या मार्गदर्शक दर्शन यह है कि स्टोर के प्रतिनिधि ग्राहक को एक अच्छा अनुभव देते हैं, जो उसे उसकी आवश्यकता है या सकारात्मक व्यवहार करते हुए आपूर्ति करता है।

हालांकि किसी व्यक्ति को अच्छा महसूस करना सतह पर सरल लग सकता है, इसके लिए एक कौशल सेट की आवश्यकता होती है जो हर किसी के पास नहीं है। एक कर्मचारी को केवल सवाल नहीं पूछना चाहिए, उदाहरण के लिए - उसे सही पूछना होगा। उसे ऐसे समाधान भी ढूंढने होंगे जो व्यावहारिक हों और एक ग्राहक को अगले से अलग कर दें, हमेशा नए सिरे से शुरू करना चाहे वह अंतिम बातचीत से कितना भी भिन्न क्यों न हो। अच्छे प्रतिनिधि धैर्यवान भी होते हैं, लोगों को उतना सुनना जितना समय अनुमति देता है।

कभी-कभी लोग इस शब्दावली का उपयोग तब करते हैं जब वे किसी एजेंसी के भीतर एक विशिष्ट विभाग के बारे में बात कर रहे होते हैं। व्यवसाय का यह खंड खरीदारों पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करता है कि कैसे विक्री के लिए सार्वजनिक या स्थिति वस्तुओं के साथ बातचीत करने के लिए नई तकनीकों के साथ आ रहा है। इस विभाग में काम करने वाले लोग व्यक्तिगत रूप से उन प्रश्नों या समस्याओं को भी संबोधित करते हैं, जैसे कि स्टोर में कुछ खोजना या किसी लौटी हुई वस्तु के लिए पैसा वापस मिलना। किसी भी मामले में, क्लाइंट के साथ सकारात्मक बातचीत का सामान्य सिद्धांत हमेशा लागू होता है।

## हर कर्मचारी द्वारा प्रदान किया गया

भले ही एक संगठन के पास ग्राहक सेवा विभाग हो सकता है, जिनके पास खरीदार को कुछ सहायता देने का मौका है, उन्हें अपनी क्षमता के अनुसार ऐसा करना चाहिए। यह जनता को दिखाता है कि पूरा स्टोर, कर्मचारियों का सिर्फ एक समूह नहीं है, बल्कि सोचता है कि एक अच्छा अनुभव महत्वपूर्ण है। जब लोग इस सामूहिक रवैये को देखते हैं, तो वे आमतौर पर कंपनी के बारे में बेहतर सोचते हैं और वापस आते रहते हैं।

## हर खरीदार द्वारा प्राप्त

ग्राहक सेवा चयनात्मक या भेदभावपूर्ण नहीं है, जिसका अर्थ है कि कर्मचारी आदर्श रूप से हर उस व्यक्ति को मदद देने का प्रयास करते हैं जो स्टोर में आता है या कंपनी से संपर्क करता है। यह अक्सर चुनौतीपूर्ण होता है, क्योंकि कुछ लोग बेहद डिमांडिंग हो सकते हैं, जिससे प्रतिनिधि निराश महसूस करते हैं। यह कठिन भी हो सकता है क्योंकि पुरुष, महिलाएं और बच्चे सभी के अलग-अलग लक्ष्य, पृष्ठभूमि या सोचने के तरीके और व्यवहार हो सकते हैं। इसलिए कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करने के लिए अनुकूलित करना होगा कि संचार प्रभावी हो और समस्याओं को हल किया जा सके।

## प्रशिक्षण

कंपनियां समझती हैं कि कुछ कर्मचारी दूसरों की तुलना में लोगों की सेवा करने में स्वाभाविक रूप से बेहतर हैं, लेकिन क्योंकि वे चाहते हैं कि जनता को यह आभास हो कि पूरा व्यवसाय अतिरिक्त मील जाने के लिए तैयार है, वे खरीदारों की सहायता के लिए कुछ बुनियादी प्रशिक्षण प्रदान करने का प्रयास करते हैं। प्रशिक्षण में ग्राहक सेवा नीतियों पर विवरण शामिल हो सकते हैं, जैसे कि कॉल कितने समय के लिए होनी चाहिए या कुछ प्रकार के लेनदेन स्वीकार्य हैं। इसमें अधिक मार्केटिंग-उन्मुख दृष्टिकोण भी हो सकता है, जैसे कि यह बताना कि स्टोर में वस्तुओं की स्थिति कैसे बेहतर हो सकती है कि ग्राहक कैसा महसूस करता है और वह क्या खरीदता है। कर्मचारी लगभग हमेशा कुछ औपचारिक प्रशिक्षण प्राप्त करते हैं जब उन्हें काम पर रखा जाता है, लेकिन उसके बाद, कंपनियां आमतौर पर केवल आवश्यकतानुसार इसे समय-समय पर प्रदान करती हैं।

## वितरण

कर्मचारी तीन प्रमुख तरीकों से लोगों को सेवा प्रदान कर सकते हैं: आमने-सामने बातचीत, फोन कॉल और ईमेल सहित लिखित संचार। व्यवसाय आमतौर पर सभी तीन वितरण विधियों का किसी न किसी तरह से उपयोग करते हैं, लेकिन कुछ कर्मचारी विशेष बनने के लिए सिर्फ एक पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इससे कार्यक्षमता बढ़ सकती है।

आमने-सामने की बातचीत आम तौर पर ईट-और-मोर्टार स्टोर में होती है और दरवाजे पर खरीदार को बधाई देने के साथ शुरू होने में बहुत समय लगता है। कर्मचारी पूछते हैं कि क्या वे किसी तरह से मदद कर सकते हैं, और यहां तक कि अगर ग्राहक नहीं कहते हैं, तो वे केवल तब ही उपलब्ध रहते हैं जब कोई आवश्यकता विकसित होती है। जब वह निकल जाता है, तो कर्मचारी आम तौर पर उसके व्यवसाय के लिए उसे धन्यवाद देते हैं और उसे एक अच्छे दिन के लिए कहते हैं।

फोन सहायता आमतौर पर कंपनी कॉल सेंटर में होती है। फोन का जवाब देने वाले कर्मचारियों को अक्सर बहुत दोहराव वाले मुद्दों से निपटना पड़ता है, जो उबाऊ हो सकता है। लोग आमतौर पर केवल तभी कॉल करते हैं जब उन्हें कोई समस्या होती है और परेशान होते हैं, इसलिए श्रमिकों को शुरुआत से ही शांत रहना पड़ता है और कॉलर को अधिक सहज महसूस कराने के लिए वे जो भी तकनीक अपना सकते हैं उसका उपयोग करते हैं। जो लोग आमतौर पर कॉल करते हैं, उन्हें प्रत्येक इंटरैक्शन को दस्तावेज़ करने की आवश्यकता होती है, साथ ही, क्योंकि एकत्र किए गए डाटा प्रबंधकों को सांख्यिकीय रूप से यह पता लगाने देता है कि क्या चल रहा है और सहायता का सबूत प्रदान करता है। अधिक से अधिक प्रश्नों के उत्तर देने या अधिक से अधिक समस्याओं को ठीक करने के लिए दबाव अधिक होता है।

लिखित मदद प्रदान करना मुश्किल हो सकता है, बस इसलिए कि लिखित में विवरण देना उन्हें और अधिक कानूनी रूप से बाध्यकारी बना सकता है। फोन सेवा, पत्र या ईमेल के साथ संक्षिप्त करना पड़ता है, और लेखकों को इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि वे क्या कह रहे हैं। कंपनियां आम तौर पर चाहती हैं कि कर्मचारी 24 घंटे की प्रतिक्रिया नीतियों वाले कुछ व्यवसायों के साथ ईमेल संपर्कों का तुरंत जवाब दें।

पत्रों पर ध्यान केंद्रित करने वाले कर्मचारी को अभी भी तेजी से मेल प्राप्त करना है, क्योंकि पत्रों में समय-संवेदनशील जानकारी हो सकती है।

## उपभोक्ता की प्रतिपुष्टि

व्यवसाय अक्सर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त सेवा के बारे में प्रतिक्रिया देने का मौका देते हैं। कंपनियां फोन, मेल या ऑनलाइन सर्वेक्षणों के माध्यम से प्रतिपुष्टि प्राप्त कर सकती हैं, साथ ही खरीदारों से कुछ सवाल पूछकर स्टोर हेल्प डेस्क पर आमने-सामने कर सकती हैं। फिर वे जानकारी का उपयोग करके यह पता लगा सकते हैं कि वे क्या अच्छा कर रहे हैं या सुधार कर सकते हैं। प्रतिक्रिया प्राप्त करना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है जब कोई स्टोर अपने उत्पादों, सेवाओं, लेआउट या सामान्य नीतियों को बदल देता है, क्योंकि यह प्रबंधकों को यह तय करने में मदद करता है कि क्या परिवर्तन वास्तव में कंपनी को लाभ पहुंचा रहे हैं।

कई कॉर्पोरेट अधिकारियों का कहना है कि प्रतिपुष्टि के पीछे का पूरा विचार खरीदार क्या कहते हैं के पीछे की वास्तविक प्रेरणाओं को समझना है, खासकर तब जब उनकी टिप्पणियां अच्छी नहीं आती हैं। इस "शिकायत मनोविज्ञान" को बेहतर तरीके से समझने के द्वारा, अधिकारी लोगों को इंगित करने वाली समस्याओं के लिए बहुत विशिष्ट रणनीति या समाधान विकसित कर सकते हैं।

ग्राहकों के दृष्टिकोण से, यह कहने में सक्षम होने के नाते सक्षम रहें कि उन्होंने क्या किया या क्या नहीं किया, जैसा आमतौर पर सशक्त होता है। यदि व्यवसाय उन लोगों को देने के लिए एक वास्तविक प्रयास करता है जो उन्होंने मांगे हैं, तो ग्राहक समग्र रूप से कंपनी के बारे में बेहतर सोचते हैं। परिणामस्वरूप उनके वापस आने और दूसरों को सकारात्मक समीक्षा देने की अधिक संभावना है, और इससे बिक्री और मुनाफे पर बड़ा प्रभाव पड़ सकता है।

## ग्राहक सेवा एजेंट कैसे बनें

ग्राहक सेवा एजेंट कंपनियों और व्यवसायों की ओर से ग्राहकों से बात करते हैं। वे अक्सर प्रश्नों का उत्तर देते हैं, समस्याओं का समाधान करते हैं, बिक्री करते हैं और जानकारी प्रदान करते हैं। कुछ ग्राहक सेवा एजेंट नामित कॉल सेंटर्स में काम करते हैं, जहां वे फोन कॉल और ईमेल का जवाब दे सकते हैं, और अन्य बैंक, एयरलाइंस और बीमा एजेंसियों जैसी विशिष्ट कंपनियों के लिए काम करते हैं। नौकरी के लिए आवश्यक कौशल प्राप्त करके और अपनी प्रतिभा और करियर के लक्ष्यों के लिए एक अच्छा मैच है एक स्थिति खोजकर एक ग्राहक सेवा एजेंट बनें।

## तरीका 1. एक ग्राहक सेवा एजेंट के कौशल को प्राप्त करना



1. हाई स्कूल से स्नातक हों। ग्राहक सेवा एजेंटों के पास एक हाई स्कूल डिप्लोमा या जीईडी होना आवश्यक है।

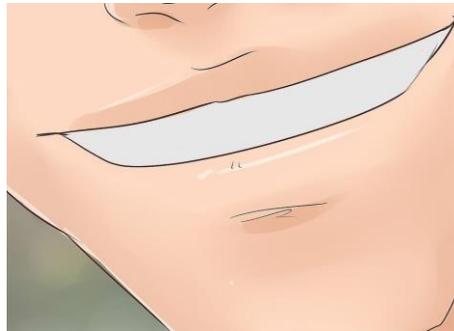


2. प्रभावी ढंग से संवाद करना सीखें। ग्राहक सेवा एजेंटों को उन लोगों के साथ नियमित रूप से संवाद करने की आवश्यकता होती है, जिनके साथ कंपनी व्यवसाय करती है। आपको फोन पर, व्यक्तिगत रूप से और ईमेल के माध्यम से स्पष्ट रूप से और पेशेवर रूप से बोलना होगा।



3. ग्राहकों के साथ अनुभव प्राप्त करें। जबकि अधिकांश ग्राहक सेवा एजेंट नौकरी पर प्रशिक्षण प्राप्त करते हैं, ग्राहकों के साथ काम करने के तरीके को जानकर आपको ग्राहक सेवा एजेंट के रूप में काम करने में मदद मिलेगी।

- एक खुदरा स्थिति में काम करें। यह आपको ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने, विक्री और रिटर्न की प्रक्रिया और शिकायतों और समस्याओं से निपटने के बारे में सीखने में मदद करेगा।
- सेवा उद्योग में नौकरी करें। वेटर या लैंडस्केपर के रूप में काम करना ग्राहकों को सुनने और उन्हें जो वे चाहते हैं उन्हें देने के लिए अच्छा अभ्यास होगा।



4. विक्री के साथ सहज महसूस करना सीखें। सभी ग्राहक सेवा एजेंटों को उत्पादों और सेवाओं को बेचने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन यह आपकी नौकरी का हिस्सा हो सकता है।

- लोगों से बात करें और उनकी जरूरतों की पहचान करें। यह आपको विशिष्ट उत्पादों और सेवाओं की सिफारिश करने में मदद करेगा। जरूरतों की पहचान करना और उन्हें खरीदने के लिए मिलान करना आपको ग्राहक सेवा एजेंट बनने में मदद करेगा।



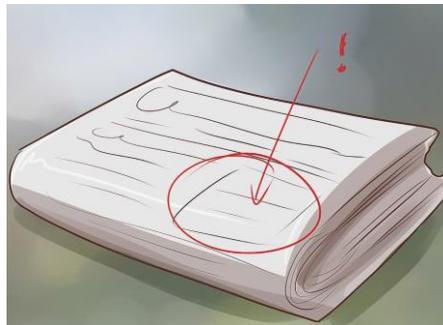
5. संघर्ष समाधान के घटकों को जानें। ग्राहक सेवा एजेंट को समस्या हल करने की आवश्यकता होगी। किसी कंपनी के मानकों और प्रक्रियाओं के भीतर रहते हुए जानकारी इकट्ठा करना और ग्राहक की समस्या को हल करना जानें।

- सभी के साथ मित्रतापूर्ण, शांत और सम्मानजनक व्यवहार करने का अभ्यास करें। आपकी नौकरी का हिस्सा उन लोगों के साथ बात करना होगा जो क्रोध, तर्कहीन और असभ्य हैं। आपको पेशेवर और कूटनीतिक बने रहने की आवश्यकता होगी।

## तरीका 2. ग्राहक सेवा एजेंट के रूप में नौकरी प्राप्त करना



1. एक रिज्यूमे बनाएं जो आपके अनुभव को दर्शाता है। इसमें आपके पास मौजूद कोई भी स्थिति शामिल होनी चाहिए जो आपको ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक हो, फोन का जवाब दें और प्रश्नों का उत्तर दें।



2. जॉब लिस्टिंग पर प्रतिक्रिया दें जो आपको ऑनलाइन मिलते हैं और अपने स्थानीय समाचारपत्र में मिलते हैं। जिन साइटों में ग्राहक सेवा के लिए काम पर रखने वाली कंपनियां शामिल हैं, उनमें करियरबिल्डर, मॉस्टर, सिंपलीहायर्ड और इंडीड शामिल हैं।



3. एक स्टाफिंग एजेंसी के साथ साइन अप करें। आप स्टाफिंग एजेंसियों के साथ अस्थायी या स्थायी ग्राहक सेवा की नौकरी पा सकते हैं। आपके क्षेत्र में छोटी स्थानीयकृत कर्मचारी एजेंसियां भी हो सकती हैं।



4. नेटवर्क बनाना कैसे सीखें। नौकरी मेलों, प्रशिक्षण सत्रों और सामुदायिक कार्यक्रमों में भाग लेकर पेशेवर लोगों को जानें। आप ऐसे लोगों से मिल सकते हैं जो नौकरी के अवसरों के बारे में जानते हैं।



5. अपने स्कूल में प्लेसमेंट या करियर कार्यालयों के साथ काम करें। यदि आप हाल ही में उच्च विद्यालय से स्नातक हुए हैं, तो आप नौकरी खोजने के लिए कुछ मार्गदर्शन प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं। सामुदायिक कॉलेज अक्सर अपने छात्रों को उन कंपनियों के साथ रखते हैं जो हायर भी कर रही हैं।



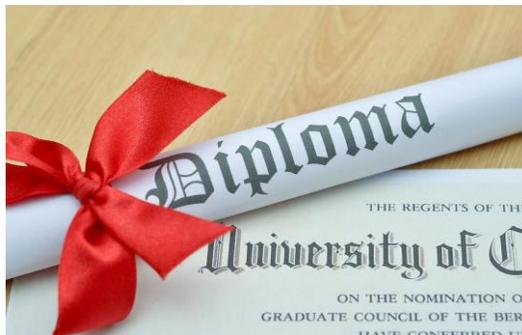
6. घर से काम करने वाले ग्राहक सेवा की स्थिति देखें। कई कंपनियां अपने ओवरहेड लागत को कम कर रही हैं और अपने ग्राहक सेवा एजेंटों को घर से अपना काम करने की अनुमति दे रही हैं।

- सुनिश्चित करें कि आपके पास आवश्यक उपकरण हैं। आपको इंटरनेट कनेक्शन और लैंडलाइन फोन के साथ एक कंप्यूटर की आवश्यकता होगी।
- होटल चेन, होम या ऑनलाइन शॉपिंग नेटवर्क, हेल्थकेयर एजेंसियों और अन्य निगमों जैसी कंपनियों के साथ वर्चुअल ग्राहक सेवा नौकरियों के अवसर की तलाश करें।
- Monster.com और इंटीड में सामान्य करियर खोज एजेंटों की जांच करें, और उन विशेष साइटों की तलाश करें जो घरेलू पदों पर काम को बढ़ावा देती हैं और ग्राहक सेवा एजेंट नौकरियां शामिल हैं।

## ग्राहक सेवा नौकरियों की तैयारी कैसे करें

जैसे-जैसे अर्थव्यवस्थाएं अधिक सेवा-संचालित होती जाती हैं, नियोजित विक्री, सहायता और रिसेप्शन में अधिक नौकरियां प्रदान करते हैं। ग्राहक सेवा नौकरियों में तेजी से सोच और एक सुखद दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है। कई ग्राहक सेवा कर्मचारियों के पास कुछ हद तक तकनीकी कौशल भी होना चाहिए। चूंकि पर्याप्त ग्राहक सेवा ग्राहक आधार को प्राप्त करने और बनाए रखने के लिए अभिन्न है, इसलिए नियोजित अक्सर प्रतिभाशाली ग्राहक सेवा प्रदाताओं को उदारतापूर्वक प्रतिपूर्ति के लिए तैयार रहते हैं। यद्यपि सभी ग्राहक सेवा की स्थिति अलग-अलग होती है, कई अलग-अलग प्रकार की कार्य सेटिंग्स में कई बुनियादी ग्राहक सेवा कौशल का उपयोग किया जाता है। संभावित कर्मचारी ग्राहकों द्वारा सामना की जाने वाली चिंताओं के प्रकारों के बारे में अनुमान लगातकर, देखकर और सीखकर ग्राहक सेवा नौकरियों के लिए तैयार हो सकते हैं।

### कदम



1. ग्राहक सेवा में प्रमाणीकरण प्राप्त करें।

- कई तकनीकी और सामुदायिक कॉलेज ग्राहक सेवा के लिए प्रमाणन कार्यक्रम प्रदान करते हैं। प्रमाणीकरण प्राप्त करने के लिए शामिल प्रशिक्षण में आमतौर पर ग्राहकों की जरूरतों का आकलन करने और लिखित परीक्षा के बाद सहायता प्रदान करने के लिए कुछ संक्षिप्त कक्षा सेमिनार शामिल होते हैं।
- ग्राहक सेवा की नौकरी के लिए तैयारी करने के लिए प्रमाणन की आवश्यकता नहीं होती है, लेकिन चूंकि क्षेत्र तेजी से प्रतिस्पर्धी होता जा रहा है, इसलिए यह अन्य आवेदकों से खुद को अलग करने का एक तरीका है। प्रमाणन आपको ग्राहक सेवा में सफल होने की समझ हासिल करने में भी मदद करेगा।



## 2. अपनी पेशेवर उपस्थिति को परिपूर्ण करें।

- आप अक्सर पहले लोगों में से एक होंगे जिनके साथ ग्राहक संपर्क में आते हैं, और आपकी उपस्थिति कंपनी की उनकी छाप पर प्रतिबिंबित करेगी।
- यहां तक कि अगर आपके पास ग्राहकों के साथ आमने-सामने संपर्क नहीं होगा, तो एक साफ, पेशेवर उपस्थिति आपके आत्मविश्वास को बढ़ाने में मदद करेगी क्योंकि आप उनके साथ फोन पर या ऑनलाइन काम करते हैं। एक पॉलिश हुई उपस्थिति आपके नियोक्ता को भी प्रभावित करेगी।



## 3. अपने दैनिक जीवन में विभिन्न ग्राहक सेवा प्रदाताओं का निरीक्षण और मूल्यांकन करें।

- व्यक्तिगत, फोन पर या कंप्यूटर पर ग्राहक सेवा के साथ काम करते समय एक ग्राहक के रूप में आपकी सेवा की प्रथाओं का ध्यान रखें। उदाहरण के लिए, यदि आपके दंत चिकित्सक के कार्यालय में रिसेप्शनिस्ट आपके नाम या आपके केबल कंपनी के फोन प्रतिनिधि द्वारा आपकी चिंताओं का सारांश दोहराया जाता है, तो याद रखें कि इन प्रथाओं ने आपको एक मूल्यवान ग्राहक की तरह कैसे महसूस कराया। उस ग्राहक सेवा पर भी ध्यान दें जिसकी कमी है, और याद रखें कि इन इंटरैक्शन के बारे में क्या अच्छा नहीं था।



4. प्रशिक्षण के दौरान ध्यान दें और यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सभी प्रश्न पूछें कि आप अपनी भूमिका और अपनी कंपनी की अपेक्षाओं के बारे में जानकार हैं।

- कभी-कभी ग्राहक सेवा प्रमाणन अर्जित करते समय या अन्य सेवा पेशेवरों के साथ बातचीत करते हुए आपने जो अभ्यास सीखा है, वह आपके नियोक्ता की नीतियों के विपरीत हो सकता है। एक खुले दिमाग के साथ प्रशिक्षण में प्रवेश करना महत्वपूर्ण है और अपने नियोक्ता के विशिष्ट व्यवसाय योजना के आधार पर सफल सेवा के अपने विचार को समायोजित करने के लिए पर्याप्त लचीला होना चाहिए।

## ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में कैसे काम करें

लगभग हर उद्योग के लिए ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों की आवश्यकता होती है और ग्राहकों की मदद करने और उनकी संतुष्टि बढ़ाने के लिए मौजूद होते हैं। ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में, आपको सबसे अधिक संभावना है कि आप शिकायतें, प्रोसेस ऑर्डर, और सवालों के जवाब देने जैसी चीजें कर सकते हैं। जबकि नौकरी कुछ लोगों के लिए फायदेमंद है, यह तनावपूर्ण भी हो सकता है। यदि आप एक व्यक्ति हैं और मदद करना पसंद करते हैं, तो ग्राहक सेवा प्रतिनिधि होना आपके लिए हो सकता है।

### तरीका 1. नौकरी प्राप्त करना



1. अपना हाई स्कूल डिप्लोमा प्राप्त करें। ग्राहक सेवा में अधिकांश नौकरियों के लिए न्यूनतम हाई स्कूल डिप्लोमा या समकक्ष शिक्षा की आवश्यकता होगी। यदि आप एक किशोर या बिना डिप्लोमा के कोई हैं, तो ग्राहक सेवा अभी भी रिटेल जगहों पर आपके लिए व्यवहार्य है, लेकिन नौकरी पाने के लिए यह कठिन हो सकता है। नियोक्ता के साथ जांचें या स्थिति के लिए आवेदन करने से पहले आवेदन की आवश्यकताओं को देखें।

- यदि आप हाई स्कूल की उम्र से बड़े हैं, तो अपने स्थानीय स्कूल या सामुदायिक कॉलेज द्वारा प्रदान किए गए जीईडी प्रोग्रामों को देखें।



2. उस उद्योग को निर्धारित करें जिसमें आप काम करना चाहते हैं। विभिन्न प्रकार के उद्योग हैं जिनमें आप ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में काम कर सकते हैं। कुछ सबसे लोकप्रिय उद्योगों में बैंकिंग, वित्त, खुदरा और प्रौद्योगिकी शामिल हैं। उस वातावरण के बारे में सोचें, जिसमें आप काम करना चाहते हैं। यह निर्धारित करें कि क्या आप अपने सर्वश्रेष्ठ व्यक्तित्व लक्षणों पर विचार करके ग्राहकों के साथ-साथ फोन पर या ऑनलाइन काम करना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप पसंद करने योग्य और स्वीकार्य हैं, तो रिटेल में काम करना आपका सबसे अच्छा कदम हो सकता है। यदि आपको एक शानदार फोन आचरण मिला है, तो कॉल सेंटर में काम करना आपका सबसे अच्छा विकल्प हो सकता है।

- कई ग्राहक सेवा प्रतिनिधि नौकरियां प्रशिक्षण की पेशकश करते हैं, लेकिन यह मदद करता है अगर आपको पहले से ही उस उद्योग का कुछ ज्ञान है जिसमें आप काम करना चाहते हैं।
- तकनीकी उद्योग में ग्राहक सेवा सबसे लाभदायक क्षेत्रों में से एक है जिसे आप प्राप्त कर सकते हैं।



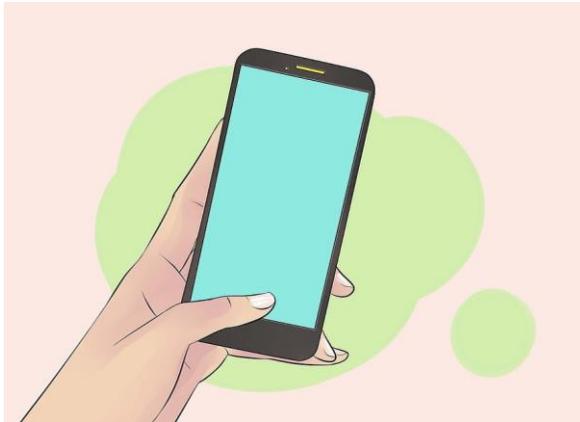
3. आवश्यक वेतन और लाभों पर विचार करें। ग्राहक सेवा प्रतिनिधि नौकरियां आपके उद्योग के आधार पर वेतन में काफी भिन्न हो सकती हैं। औसत ग्राहक सेवा प्रतिनिधि प्रति वर्ष \$ 34,560 बनाता है। उन लाभों पर विचार करें जो कंपनी प्रदान कर रही है और आपके घर के अन्य लोग आप पर भरोसा करते हैं या नहीं। ऐसी नौकरी चुनें जो आपके जीवन में वित्तीय जरूरत को पूरा कर सके।

- वाहन निर्माण ग्राहक सेवा प्रतिनिधि \$ 55,570 बनाते हैं जबकि व्यावसायिक सहायता सेवा प्रतिनिधि केवल \$ 28,340 बनाते हैं।
- लाभों में भुगतान किए गए समय, छुट्टी और बीमार भुगतान, लाभ साझाकरण या मौसमी बोनस शामिल हो सकते हैं।



4. ऑनलाइन नौकरी लिस्टिंग में आवेदन करें। अपने क्षेत्र में लिस्टिंग खोजने के लिए नौकरी वेबसाइटों में "ग्राहक सेवा" टाइप करें। आप उन कंपनियों को भी देख सकते हैं जिनमें आप व्यक्तिगत रूप से काम करना चाहते हैं और उनकी वेबसाइट के माध्यम से आवेदन कर सकते हैं। एक स्थिति खोजें जो आपके कौशल और अनुभव को पूरा करती है और नौकरी पर लागू होती है।

- आवेदन भरते समय अपना समय लें और सुनिश्चित करें कि आपके रिज्यूमे में कोई टाइपोस न हो।
- एक से अधिक नौकरियों के लिए आवेदन करें और उचित संपर्क जानकारी प्रदान करना हमेशा सुनिश्चित करें।
- कई ग्राहक सेवा नौकरियों को एक रिज्यूमे और कवर पत्र की न्यूनतम आवश्यकता होगी।
- अनुभव से नौकरी मिलने की संभावना बढ़ जाती है।



5. कॉलबैक के लिए प्रतीक्षा करें। एक बार जब आप जिस कंपनी में आवेदन करते हैं उसे रिज्यूमे में मिल जाता है, तो वे इसका मूल्यांकन करेंगे और यदि आपके पास कौशल या अनुभव है तो वे आपको कॉल बैक देंगे। अपने सेलफोन को सुलभ रखना सुनिश्चित करें और जितनी जल्दी हो सके कॉल उठाएं। आमतौर पर, कॉलबैक के दौरान वे लघु और सामान्य प्रश्न पूछेंगे, फिर एक साक्षात्कार के लिए समय निर्धारित करने का प्रयास करेंगे। सुनिश्चित करें कि आप अपने शब्दों को स्पष्ट रूप से व्यक्त करते हैं और एक उत्साहित और सकारात्मक दृष्टिकोण रखते हैं।

- साक्षात्कार के लिए उपलब्ध रहें और अपने कठिनतम प्रयासों को फिर से शेड्यूल न करने का प्रयास करें, क्योंकि इससे नौकरी पर लैंड करने की आपकी संभावना को चोट पहुंच सकती है।
- जो आपको कॉल कर रहा है, उसके प्रति विनम्र और ऊर्जावान बनें। यह आपका भविष्य का बॉस हो सकता है।



6. मानक साक्षात्कार प्रश्नों के लिए तैयार रहें। आपको नौकरी मिलने की संभावना को बढ़ाने के लिए, ग्राहक सेवा साक्षात्कार के लिए सामान्यतः पूछे जाने वाले प्रश्नों की समीक्षा करना एक अच्छा विचार है। एक दोस्त, परिवार के सदस्य, या दर्पण में सामने देखें। समय से पहले अपने उत्तरों के बारे में सोचें और उत्तर देने के लिए तैयार रहें, जितना कि आप कर सकते हैं। साक्षात्कारकर्ता क्या सुनना चाहते हैं, इस दिशा में अपने उत्तरों को पूरा करने का प्रयास करें।

- उदाहरण के लिए, अगर वे आपसे पूछें "आप एक अशिष्ट ग्राहक को कैसे संभालेंगे?" उपयुक्त प्रतिक्रिया कुछ इस तरह हो सकती है, "मैं उन्हें आश्वस्त करने और ग्राहक को शांत करने की कोशिश करूंगा। तब मैं उनकी समस्या को उनकी क्षमता के अनुसार हल करूंगा, उन्हें उनके रास्ते पर भेजने से पहले।"
- अन्य साक्षात्कार के सवालों में शामिल हो सकता है, "आप ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में हमारी कंपनी के लिए एक अच्छा फिट क्यों होंगे?" "मुझे उस समय के बारे में बताएं जो आपने विशेष रूप से कठिन ग्राहक समस्या को हल करने में मदद की।" या "क्या आप खुद को टीम का खिलाड़ी मानते हैं?"



7. इस भाग को सुसज्जित करें। नियोजित ग्राहक सेवा प्रतिनिधि चाहते हैं जो एक साथ रखे हुए और साफ दिखें। यदि आप एक खुदरा नौकरी के लिए जा रहे हैं, तो वे यह भी देखना चाहेंगे कि आपके पास फैशन की गहरी समझ है। निर्धारित करें कि आप किस तरह की नौकरी के लिए जा रहे हैं और भाग को ड्रेस अप करें। यदि यह एक कॉर्पोरेट या कार्यालय की नौकरी है, तो सूट पहनें और स्लैक के साथ टाई, या काली पैट के साथ एक गहरे ब्लाउज।

- यदि आप साक्षात्कार के लिए ड्रेस अप करने के बारे में अनिश्चित हैं, तो हमेशा रूढ़िवादी रहें।
- तेज रंग के कपड़े पहनने से बचें।
- साक्षात्कार में जाने से पहले अपने दांतों को ब्रश करें और नहाएं।



8. इंटरव्यू में परिपूर्ण प्रदर्शन करें। एक बार जब आप आवेदन करते हैं और कॉल-बैक प्राप्त करते हैं, तो संभावना है कि नियोजक आपको साक्षात्कार के लिए बुलाएगा। यह उनके कॉरपोरेट कार्यालय, इन-स्टोर या कॉल सेंटर में हो सकता है। जब साक्षात्कारकर्ता आपसे प्रश्न पूछता है, तब उत्साही और सकारात्मक होना सुनिश्चित करें। साक्षात्कार पर आपका व्यक्तित्व प्रतिबिंबित करेगा कि आप ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करेंगे।

- लोगों की मदद करने और संतुष्ट ग्राहकों के लिए अपनी इच्छा के बारे में बात करना याद रखें।



9. ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में काम करना शुरू करें। एक बार जब आप नौकरी प्राप्त कर लेते हैं, तो कर्मचारी हैंडबुक को पढ़ना सुनिश्चित करें और दूसरों को सुनें, जबकि वे आपको प्रशिक्षित करते हैं। हालांकि कई ग्राहक सेवा कौशल एक नौकरी से दूसरे में अनुवाद कर सकते हैं, विभिन्न कंपनियों के संचालन कभी-कभी बहुत भिन्न हो सकते हैं। जब आप पहली बार ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में काम करना शुरू करते हैं, तो संभवतः पहली बार में बहुत कुछ लेगा। अधिक जटिल चीजों में जाने से पहले बुनियादी संचालन को श्रेष्ठ बनाने पर ध्यान दें। उदाहरण के लिए, यदि आप खुदरा क्षेत्र में काम कर रहे हैं, तो आप उत्पादों और कंपनियों की नीतियों को टैग करना सीख सकते हैं, इससे पहले कि आप इन्वेंट्री मैनेज जैसे अधिक जटिल कार्यों पर काम करना शुरू कर दें।

- काम करने की अच्छी आदतें रखें और व्यवस्थित रहें ताकि आप भविष्य में जितना संभव हो सके और सुरक्षित प्रचार कर सकें।
- काम पर रखने वाला प्रबंधक यह देखना चाहता है कि आप व्यक्तिपरक हैं, समस्याओं को हल कर सकते हैं, और ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए सही प्रदर्शन कर सकते हैं।
- अच्छा कार्य आदतों में समय पर काम करना और अपने सहयोगियों के साथ अच्छा काम करना शामिल है।

## विधि 2. अच्छी सेवा प्रदान करना



1. अपने उत्पाद या सेवा को अंदर और बाहर जानें। आप उत्पाद या सेवा के बारे में जितना अधिक जानते हैं, ग्राहक के सवालों का जवाब देना उतना ही आसान होगा। उस उत्पाद या सेवा का अध्ययन करें जो आपकी कंपनी प्रदान करती है, और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों या भ्रम के सामान्य बिंदुओं पर ध्यान दें। उत्पाद को जानने से आपका काम आसान हो जाएगा और आप अधिक कुशल होंगे।

- ग्राहक को कैसा लगता है, यह समझने के लिए आप उत्पाद या सेवा का उपयोग या खरीद भी कर सकते हैं।
- यदि आपके पास उत्पाद या सेवा के बारे में प्रश्न हैं, तो अपने पर्यवेक्षक से पूछें।
- उदाहरण के लिए, यदि आप एक केबल कंपनी के लिए एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि हैं, तो यह जानने में मदद मिलेगी कि आपकी कंपनी किन चैनलों के साथ-साथ केबल बॉक्स या मोडम के साथ भी आम मुद्दे प्रदान करती है।



2. अपनी नौकरी में प्रक्रियाओं और कार्यों को जानें। जबकि ग्राहक सेवा नौकरियों को प्रभावी होने के लिए समान लक्षणों की आवश्यकता होती है, प्रत्येक कंपनी और उद्योग के पास अलग-अलग मानक और प्रक्रियाएं होंगी। यहां तक कि अगर आपके पास कुछ अनुभव है, तो उन तरीकों को सीखें जो आपकी कंपनी उपयोग करती है।

इसमें क्रोधित ग्राहकों को संभालने के लिए एक प्रणाली या डाटाबेस में व्यक्तिगत कॉल लॉग करने की प्रक्रिया शामिल हो सकती है। जो भी आपको प्रशिक्षित कर रहा है, उसके साथ मिलकर काम करें, और जब आप किसी चीज़ के बारे में अनिश्चित हों तो सवाल पूछना सुनिश्चित करें।

- आमतौर पर अपना समय निकालना और कुछ ठीक करना बेहतर होता है, बजाय इसके कि हड़बड़ाने के और गड़बड़ करने के।
- आपको प्रशिक्षण देने वाले व्यक्ति के निर्देशों का ध्यान से पालन करें।



**3. स्पष्ट संचार बनाए रखें।** एक गलतफहमी या गलत संचार एक ग्राहक के साथ आपकी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकती है। बातचीत को स्पष्ट और संक्षिप्त रखें और कुछ के बारे में बात न करें जब तक आप इसके बारे में निश्चित न हों। उनकी समस्या को पहचानें और एक अलग विषय पर विचार किए बिना उनकी समस्या को हल करने के लिए काम करें।

- यदि कोई ग्राहक आपसे एक प्रश्न पूछता है, जिसके बारे में आप निश्चित नहीं हैं, तो कहें, "मुझे यकीन नहीं है कि क्यों, लेकिन मुझे आपको रोक कर रखना चाहिए और मुझे अपने पर्यवेक्षक से जानकारी लेनी चाहिए। असुविधा के लिए खेद है।"
- एक गलत सूचना एक ग्राहक को झूठी उम्मीद दिला सकती है जो आपको परेशानी में डाल सकती है।
- उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक पूछता है कि "यह आपके बिल में शामिल किया जाएगा" तो इसका गलत अर्थ एक मुफ्त उत्पाद के रूप में लगाया जा सकता है, जब आप वास्तव में कहना चाहते थे, "आपके बिल पर लागत सूचीबद्ध की जाएगी।"



**4. विनम्र और शिष्ट रहें।** जब आप किसी ग्राहक के साथ काम कर रहे होते हैं, तो सबसे अधिक संभावना है कि वे आपके दृष्टिकोण को प्रतिबिंबित करेंगे। यदि आप चिढ़के या गुस्से में काम करते हैं, तो एक अच्छा मौका है कि वे एहसान वापस करेंगे और बातचीत अनुकूल से कम होगी। यदि आप किसी ऐसे व्यक्ति के प्रति विनम्र और शिष्ट बने रहते हैं, जो गुस्से में है, तो आपकी ऊर्जा उनके कार्य करने के तरीके को प्रभावित करेगी।

- बातचीत के लिए टोन सेट करने का प्रयास करें। यदि ग्राहक शुरू में गुस्से में है, तो आप शांत और विनम्र रहकर उनकी निराशा को कम कर सकते हैं।
- यदि आप किसी क्रोधित ग्राहक के साथ काम कर रहे हैं, तो आप कुछ ऐसा कह सकते हैं, "मैं समझता हूँ कि आप क्रोधित क्यों हैं, लेकिन मैं इसका पता लगाने और समस्या को हल करने जा रहा हूँ।"
- यदि वार्तालाप का स्वर आगे तीव्र होता है, और ग्राहक गुस्से में बना रहता है, तो उन्हें पर्यवेक्षक को अग्रेषित करने पर विचार करें।



5. धैर्य रखें और समझ बनें। कुछ ग्राहकों को ठीक से पता होगा कि उनकी समस्या क्या है, और अन्य बहुत से प्रश्न पूछेंगे। ग्राहक के ज्ञान के बावजूद, आपके पास धैर्य होना चाहिए। उनके मुद्दे को उनके दृष्टिकोण से समझने की कोशिश करें। यदि वे एक नए ग्राहक हैं और आपके उत्पाद का उपयोग नहीं करते हैं, तो एक मौका है कि वे समझ नहीं पाते हैं कि इसका उपयोग कैसे करना है, या आपकी कंपनी की नीतियों को नहीं जानते हैं। सब कुछ स्पष्ट करना सुनिश्चित करें ताकि वे आपकी बातचीत से संतुष्ट होकर चल सकें।

- यदि ग्राहक आपके उत्पाद के लिए नया है, तो कुछ ऐसा कहें, "मैं पूरी तरह से समझता हूँ कि यह कितना निराशाजनक हो सकता है। मैं यह पता लगाने में आपकी मदद करने जा रहा हूँ।"
- ग्राहक से सवाल पूछें ताकि आप अपने उत्पाद या सेवा के साथ उनकी परिचितता का पता लगा सकें।
- यदि आपके पास व्यक्ति पर एक फ़ाइल है और वे एक नए ग्राहक हैं, तो उनके साथ अतिरिक्त धैर्य रखना सुनिश्चित करें।

### तरीका 3. तनाव को प्रबंधित करें



1. इसे व्यक्तिगत रूप से न लें। कभी-कभी एक ग्राहक आप पर अपनी कुंठाओं को निकाल देगा और यह आपकी भावनाओं को प्रभावित कर सकता है।

व्यक्तिगत रूप से क्रोध को लेना आपको एक नकारात्मक स्थान पर ला सकता है और आपके दिन को कठिन बना सकता है। समझें कि ग्राहक उनकी स्थिति पर सबसे अधिक गुस्सा या निराश है, और आप पर नहीं। एक दोषपूर्ण उत्पाद के अनपेक्षित परिणाम हो सकते हैं, जो ग्राहकों को खराब मूड में डाल सकते हैं। अपनी भावनाओं को चैनल करें ताकि आप परेशान होने के बजाय ग्राहक की बेहतर सेवा कर सकें।

- यदि कोई ग्राहक गुस्से में है, तो आप कुछ ऐसा कह सकते हैं, "मुझे खेद है कि ऐसा हुआ," या "मुझे आपकी निराशा समझ में आ रही है।" "मैं आपकी मदद करने की पूरी कोशिश करूंगा।"



2. एक स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखें। यदि आप बहुत अधिक ओवरटाइम काम कर रहे हैं या अक्सर कॉल कर रहे हैं, तो यह आपके तनाव को बढ़ा सकता है और आपके स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। यहां तक कि अगर आपने घंटे निर्धारित किए हैं, तो इसका मतलब यह नहीं है कि आप अपने काम को मानसिक रूप से अपने घर नहीं लाएंगे। अपने काम को अपने घरेलू जीवन से अलग करना याद रखें और अपने कार्यालय में काम करना छोड़ दें। अपने साथ तनाव और चिंता को घर में लाने से आपकी खुद की भलाई और परिवार और दोस्तों के साथ रिश्ते बिगड़ सकते हैं।

- अपनी छुट्टी का समय लें और कुछ ऐसा प्लान करें जिसका आप आनंद ले सकें।



3. स्वस्थ आहार बनाए रखें। रोजाना फास्ट फूड जैसी अस्वास्थ्यकर चीजें खाने से आपका ध्यान कम होगा और आपकी एकाग्रता सीमित होगी। इससे ग्राहकों को प्रभावी ढंग से संवाद करने या उनके समाधान खोजने में मदद करना मुश्किल हो सकता है। दिन में स्वस्थ खाएं। यदि आपके आसपास खाने के लिए कहीं भी स्वस्थ नहीं है, तो अपना दोपहर का भोजन बनाने और इसे काम पर लाने पर विचार करें।

- खाद्य पदार्थ जो एकाग्रता और दक्षता को बढ़ावा देने में मदद करते हैं, उनमें शामिल हैं, बीट्स, ब्रोकोली, हरी पत्तेदार सब्जियां, सैल्मन, और अखरोट।



4. मदद के लिए अपने पर्यवेक्षक से बात करें। यदि नौकरी के तनाव का आपके जीवन या दूसरों के साथ संबंधों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है, तो अपने पर्यवेक्षक से बात करना एक अच्छा विचार है। वे आपको एक अलग विभाग में स्थानांतरित करने में सक्षम हो सकते हैं जो कम तनावपूर्ण हो सकता है या उस कार्य की मात्रा को कम कर सकता है जो वे आपसे उम्मीद करते हैं। पर्यवेक्षकों के पास अतिरिक्त तकनीकें या रणनीतियां हो सकती हैं जो आपको अधिक कुशल बनाने या अपने तनाव को कम करने में मदद करें।

- इस बात की अच्छी संभावना है कि अगर आपको काम के माहौल से जूझने में समस्या हो रही है जो आपके सहकर्मी समान चीजों का अनुभव कर रहे हैं।
- आप कुछ ऐसा कह सकते हैं, "मैं अपना सर्वश्रेष्ठ कर रहा हूँ, लेकिन मुझे सब कुछ पूरा होता नहीं दिख रहा है और यह मुझे थोड़ा तनावग्रस्त कर रहा है। क्या आपके पास कोई रणनीति है जो आपको लगता है कि मेरी मदद करेगी?"

## तकनीकी सहायता

तकनीकी सहायता एक रेंज सेवाओं को संदर्भित करता है जो कंपनियां अपने ग्राहकों को सॉफ्टवेयर, मोबाइल फोन, प्रिंटर और अन्य इलेक्ट्रॉनिक, मैकेनिकल या इलेक्ट्रोमैकेनिकल उत्पादों जैसे उत्पादों के लिए प्रदान करती हैं। तकनीकी सहायता सेवाएं आमतौर पर उपयोगकर्ताओं को उत्पाद का उपयोग करने के बारे में प्रशिक्षण प्रदान करने के बजाय कुछ सामान्य समस्याओं को हल करने में सहायता प्रदान करती हैं।

तकनीकी सहायता आमतौर पर टेलीफोन पर, ईमेल के माध्यम से, चैट (आईएम) पर या विशेष सॉफ्टवेयर या सॉफ्टवेयर एक्सटेंशन का उपयोग करके वितरित की जाती है, जिसे उपयोगकर्ता सीधे संपर्क समर्थन से नियोजित कर सकता है। तकनीकी सहायता प्रतिनिधि उन उत्पादों के आने और जाने से बहुत परिचित हैं जिनके लिए वे सहायता प्रदान करते हैं। यदि कोई ऐसी समस्या है जिसे तकनीकी सहायता से हल नहीं किया जा सकता है, तो इसे डेवलपमेंट टीम को बढ़ाया जाता है और एक बग के रूप में लॉग किया जाता है जिसे भविष्य के उत्पाद अपडेट या अगले उत्पाद पुनरावृत्ति द्वारा तय किया जाना चाहिए।

तकनीकी सहायता के कुछ प्रमुख प्रकार हैं:

- समय और सामग्री: तकनीकी उद्योग में इस प्रकार की सहायता आम है। इसे "ब्रेक-फिक्स" आईटी सहायता के रूप में भी जाना जाता है, सामग्री और तकनीशियन सेवा शुल्क का भुगतान ग्राहक को पूर्व-संघारित दर पर पड़ता है।
- प्रबंधित सेवाएं: यह आमतौर पर व्यक्तिगत उपभोक्ताओं के बजाय बड़े पैमाने पर ग्राहकों को दिया जाता है। ग्राहक को निश्चित दर के लिए निरंतर आधार पर अच्छी तरह से परिभाषित सेवाओं और प्रदर्शन संकेतकों की एक सूची प्रदान की जाती है, जो अनुबंध पर सहमत होती है। प्रदान की जाने वाली सेवाएं 24/7 सर्वरों की निगरानी, 24/7 हेल्प डेस्क जैसी हो सकती हैं। इसमें साइट पर विज़िट शामिल हो सकती हैं जब समस्याओं को दूर से हल नहीं किया जा सकता है।
- ब्लॉक आवर्स: यह एक प्रीपेड सपोर्ट सिस्टम है जहां ग्राहक एक निश्चित समय के लिए भुगतान करता है, जिसका उपयोग प्रति माह या प्रति वर्ष किया जा सकता है। यह ग्राहकों को कागज़ के काम या कई बिलों की परेशानी के बिना लचीले ढंग से घंटों का उपयोग करने की अनुमति देता है।

## तकनीकी सहायता अभियंता कैसे बनें

तकनीकी सहायता अभियंता कई उद्योगों में आंतरिक और बाहरी ग्राहकों की एक विस्तृत श्रृंखला के लिए समस्या निवारण और तकनीकी सहायता सेवाएं प्रदान करते हैं। कुछ सामान्य उद्योग जहां यह भूमिका आवश्यक है, दूरसंचार और स्वास्थ्य सेवा शामिल हैं। तकनीकी सहायता अभियंता बनने के लिए कंप्यूटर साइंस, इलेक्ट्रिकल इंजीनियरिंग या संबंधित क्षेत्र में स्नातक की डिग्री की आवश्यकता होती है। अधिकांश पदों के लिए कम से कम 3-5 साल का अनुभव आवश्यक है, और स्वैच्छिक प्रमाणपत्र उपलब्ध हैं। इस स्थिति के लिए प्रमुख कौशल में पारस्परिक कौशल शामिल हैं; समस्या को सुलझाने के कौशल; सुनने का कौशल; ऑपरेटिंग सिस्टम, बैकअप सॉफ्टवेयर और डाटाबेस सॉफ्टवेयर के साथ परिचित; और मेनफ्रेम कंप्यूटर, कंप्यूटर टूल किट और नेटवर्क विश्लेषक जैसे उपकरणों का उपयोग करने की क्षमता का ज्ञान। 2015 में यू.एस. ब्यूरो ऑफ लेबर स्टैटिस्टिक्स ने कहा, कंप्यूटर नेटवर्क सहायता विशेषज्ञों ने \$ 62,250 का औसत वार्षिक वेतन अर्जित किया। अब तकनीकी सहायता अभियंता के लिए करियर के चरणों की जांच करें।

## करियर कदम

### कदम 1: एक पोस्ट सेकेंडरी डिग्री पूरी करें

यूएस ब्यूरो ऑफ लेबर स्टैटिक्स के अनुसार, कंप्यूटर सपोर्ट विशेषज्ञों को अक्सर स्नातक की डिग्री की आवश्यकता होती है, हालांकि कुछ नियोजित एक एसोसिएट की डिग्री के साथ उन्हें रख सकते हैं। पदों के एक सर्वेक्षण ने स्नातक की डिग्री रखने वाले आवेदकों के लिए एक मजबूत प्राथमिकता का संकेत दिया।

सामान्य कार्यक्रमों में कंप्यूटर इंजीनियरिंग, कंप्यूटर विज्ञान, सूचना प्रणाली या संबंधित क्षेत्र शामिल हैं। सी + और सी ++ जैसी कंप्यूटर प्रोग्रामिंग भाषाओं के अलावा, प्रोग्राम में मुख्य आवश्यकताएं ऑपरेटिंग सिस्टम और डाटाबेस प्रशासन में विषयों को कवर करती हैं। छात्र प्रोग्रामिंग में एल्गोरिदम का उपयोग करना सीखते हैं, कंप्यूटर वास्तुकला डिजाइन करते हैं और सिस्टम प्रदर्शन का विश्लेषण करते हैं। कार्यक्रम वेब डिजाइन, इंटरनेट अनुप्रयोगों और जावा विकास में ऐच्छिक की पेशकश भी कर सकते हैं।

## सफलता के टिप्स

एक मान्यता प्राप्त कार्यक्रम चुनना महत्वपूर्ण है। भावी छात्र उन कार्यक्रमों पर विचार कर सकते हैं जो एबीईटी, पूर्व में इंजीनियरिंग और प्रौद्योगिकी के लिए प्रत्यायन बोर्ड द्वारा अनुमोदित हैं। यह संगठन कंप्यूटर इंजीनियरिंग, कंप्यूटर इंजीनियरिंग प्रौद्योगिकी, कंप्यूटर विज्ञान, सूचना इंजीनियरिंग प्रौद्योगिकी, सूचना प्रणाली और सूचना प्रौद्योगिकी में कार्यक्रमों को मान्यता दे रहा था।

आप एक इंटरशिप भी पूरा करना चाह सकते हैं। एक व्यक्ति एक स्थानीय दूरसंचार व्यवसाय या अन्य संगठन के साथ इंटरशिप में भाग ले सकता है। इंटरशिप छात्रों को एक पेशेवर वातावरण में कंप्यूटर अनुप्रयोगों, नेटवर्किंग और तकनीकी सहायता के साथ अनुभव प्राप्त करने की अनुमति देता है। इसके अतिरिक्त, इन अवसरों को डिग्री हासिल करने की दिशा में क्रेडिट के रूप में लागू किया जा सकता है।

## चरण 2: स्वैच्छिक क्रेडेंशियल अर्जित करें

कम्प्यूटिंग टेक्नोलॉजी इंडस्ट्री एसोसिएशन (कॉम्पटिया) के पास कंप्यूटर सिस्टम, हार्डवेयर और एप्लिकेशन को स्थापित करने और समस्या निवारण के लिए कई प्रमाणपत्र उपलब्ध हैं। आकांक्षी तकनीकी सहायता इंजीनियर अपने कॉम्पटिया ए + क्रेडेंशियल को अर्जित करने पर विचार कर सकते हैं जो कंप्यूटर सिस्टम के साथ उनकी दक्षता को दर्शाता है और रोजगार के अवसरों को बढ़ा सकता है। प्रमाणन के लिए एक योग्यता परीक्षा के सफल समापन की आवश्यकता होती है।

## चरण 3: रोजगार खोजें

तकनीकी सहायता इंजीनियर सॉफ्टवेयर निर्माताओं, उत्पाद डेवलपर्स और व्यवसायों, स्कूलों और संगठनों में तकनीकी सहायता विभागों के साथ रोजगार पा सकते हैं। कंप्यूटर सिस्टम को संशोधित करने, हार्डवेयर स्थापित करने और सिस्टम अनुप्रयोगों पर नियमित रखरखाव करने के साथ अनुभवी तकनीकी इंजीनियरों की सहायता से अक्सर नए काम शुरू होते हैं। जैसे-जैसे नए कर्मचारी अनुभव प्राप्त करते हैं, वे आंतरिक कंप्यूटर उपयोगकर्ताओं से टेलीफोन पूछताछ का जवाब देना शुरू कर सकते हैं या बाहरी ग्राहकों के ईमेल का जवाब दे सकते हैं। इसके अतिरिक्त, ये पेशेवर दक्षता के लिए कंप्यूटर सिस्टम की निगरानी भी कर सकते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि अनुप्रयोग, कार्यक्रम और हार्डवेयर इष्टतम स्तरों पर प्रदर्शन कर रहे हैं।

## चरण 4: सतत शिक्षा प्राप्त करें

कॉम्पटिया के अनुसार, उनके क्रेडेंशियल कमाने वालों को हर तीन साल में पुनः प्रमाणित होना चाहिए। प्रमाणन परीक्षा को फिर से जारी करके और प्रमाणन परीक्षा पास करके या कॉम्पटिया अनुमोदित सतत शिक्षा इकाइयों को पूरा करके नवीनीकृत किया जा सकता है। कॉम्पटिया ए + क्रेडेंशियल रखने वाले व्यक्तियों के लिए, उन्हें 20 इकाइयों को पूरा करना होगा। अन्य गतिविधियों के बीच, अनुमोदित पाठ्यक्रम पूरा करने, सेमिनार में भाग लेने और कागजात प्रकाशित करने के लिए क्रेडिट दिया जाता है। व्यक्तियों को भी वार्षिक शुल्क देना होगा। प्रमाणन बनाए रखने से अभ्यर्थियों को उच्चतम के अवसरों का पीछा करने में प्रतिस्पर्धा में बढ़त मिल सकती है।

## तकनीकी सहायता विशेषज्ञ

एक संगठन के भीतर एक तकनीकी सहायता विशेषज्ञ की भूमिका सभी कंप्यूटर सिस्टम और हार्डवेयर को सहायता और रखरखाव प्रदान करना है। उनके काम में हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर को स्थापित करना, कॉन्फिगर करना और अपडेट करना शामिल हो सकता है, साथ ही उन उपकरणों से संबंधित किसी भी समस्या को ठीक करना जो दैनिक आधार पर आ सकते हैं।

अधिकांश तकनीकी सहायता विशेषज्ञ दो तरीकों से काम करते हैं, कंपनी को या सहायता केंद्र से या कॉल सेंटर में फोन पर अपने ग्राहकों को सहायता प्रदान करते हैं। कंपनी कितनी बड़ी है, इस पर निर्भर करते हुए, तकनीकी सहायता विशेषज्ञ का कार्य विशेषज्ञता के कई क्षेत्रों या सिर्फ एक पर हो सकता है। उदाहरण के लिए, कुछ कंपनियां कंप्यूटर या पोर्टेबल उपकरणों पर काम करने के लिए तकनीकी सहायता विशेषज्ञ नियुक्त करती हैं, जबकि कुछ अन्य को अपने कर्मचारियों को सभी प्रकार के अनुरोध करने की आवश्यकता होती है।

तकनीकी सहायता विशेषज्ञ सभी प्रकार की कंपनियों द्वारा नियोजित होते हैं। जब तक वे विशेष सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर का उपयोग करते हैं, उन्हें अपने कर्मचारियों के बीच एक तकनीकी सहायता विशेषज्ञ के साथ एक आईटी टीम की आवश्यकता होगी। सबसे आम प्रकार की कंपनियां वित्तीय संस्थान, होटल, स्थानीय सरकारी कार्यालय और रिटेलिंग चेन हैं, साथ ही कुछ संगठन हैं जहां तकनीकी सहायता विशेषज्ञ कॉल सेंटर, हेल्प डेस्क या तकनीकी कार्यशाला जैसे ग्राहकों के साथ सीधे काम करते हैं।

प्रौद्योगिकी और विशेष उपकरणों का उपयोग कंपनियों के लिए अधिक आवश्यक होता जा रहा है, इसलिए, उनके कर्मचारियों के बीच एक विशेषज्ञ होना आवश्यक है। उन्हें किसी ऐसे व्यक्ति की आवश्यकता है जो कंपनी की दैनिक गतिविधियों में शामिल सभी उपकरणों को ठीक कर सके और उन्हें उचित रखरखाव दे सके। इस आवश्यकता को देखते हुए, यह कोई आश्चर्य नहीं है कि तकनीकी सहायता विशेषज्ञ नौकरी बाजार में इतनी अधिक मांग क्यों हैं।

## प्राथमिक जिम्मेदारियां

यहां तकनीकी सहायता विशेषज्ञों के सामान्य कार्यों की एक गैर-संपूर्ण सूची पूरी होने की उम्मीद है।

- हार्डवेयर, ऑपरेटिव सिस्टम और प्रोग्राम या एप्लिकेशन जैसे कंपनी द्वारा उपयोग की जाने वाली नई तकनीक को स्थापित और कॉन्फिगर करना।
- मौजूदा हार्डवेयर और कंप्यूटर सिस्टम को नियमित रखरखाव देना।
- प्रौद्योगिकी से संबंधित समस्याओं के साथ कंपनी के कर्मचारियों या ग्राहकों को सहायता प्रदान करना:
  - समस्या और इसके कारण को समझना;
  - समस्या को हल करना; तथा
  - स्टाफ के सदस्य या ग्राहक को समस्या की व्याख्या करना।
- समस्या निवारण प्रणाली और अनुप्रयोग:
  - हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर की खराबी पर डायग्नोस्टिक्स चलाना; तथा
  - किसी भी समस्या के लिए समाधान खोजना और उसे लागू करना।
- आवश्यक होने पर हार्डवेयर पर क्षतिग्रस्त या खराबी वाले हिस्सों को बदलना:
  - स्टॉक खत्म होने पर नए भागों को ऑर्डर करना।
  - कंपनी के सभी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की स्थिति पर रिपोर्ट लिखना।

- नए एप्लिकेशन या ऑपरेटिंग सिस्टम के रिलीज़ पर कार्यान्वयन और सहायता:
  - नए एप्लिकेशन या ऑपरेटिंग सिस्टम के बारे में सीखना;
  - सभी प्रणालियों में उन्हें लागू करने से पहले परीक्षण चलाना;
  - नए एप्लिकेशन या ऑपरेटिंग सिस्टम का मूल्यांकन करना; तथा
  - कंपनी में सभी प्रणालियों पर उन्हें इंस्टॉल करना।
- नए कर्मचारियों के लिए प्रोफाइल, ईमेल और एक्सेस पास जारी करना और पासवर्ड से संबंधित सभी समस्याओं में सहायता करना।
- सभी प्रणालियों पर सुरक्षा जांच चलाना।
- सभी प्रणाली पर विद्युत सुरक्षा परीक्षणों का आयोजन

## तकनीकी सहायता विशेषज्ञ कैसे बनें

नए कंप्यूटर, गैजेट्स और सॉफ्टवेयर के लगातार रिलीज़ के साथ, तकनीकी समस्याओं के निदान और उत्पाद सलाह प्रदान करने के लिए तकनीकी सहायता विशेषज्ञों की आवश्यकता होती है। एक प्रमुख प्रौद्योगिकी स्टाफ कंपनी रॉबर्ट हाफ टेक्नोलॉजी ने बताया कि हेल्प डेस्क या तकनीकी सहायता क्षेत्र, अक्सर आईटी करियर को पुरस्कृत करने वाले लॉन्चिंग पैड के रूप में कार्य करता है।

यह निर्धारित करने के लिए कि क्या कोई हेल्प डेस्क करियर आपको सूट करता है, अपने कौशल की एक सूची लें। तकनीकी सहायता विशेषज्ञों को विस्तार-उन्मुख, तकनीक-प्रेमी और ग्राहक सेवा उन्मुख होना चाहिए। उनके पास अच्छा सुनने का कौशल होना चाहिए, सशक्त होना चाहिए और यहां तक कि सबसे तकनीकी रूप से चुनौती वाले व्यक्तियों के लिए जटिल अवधारणाओं और प्रक्रियाओं को प्रभावी ढंग से समझाने में सक्षम होना चाहिए। सहायता विशेषज्ञ नियमित आधार पर निराश ग्राहकों से भी निपटते हैं, इसलिए यह जानना कि सक्रिय रूप से किसी गुस्से वाले व्यक्ति को कैसे सुनना है और स्थिति को फैलाना उपयोगी है।

अपनी शैक्षिक पृष्ठभूमि का आकलन करें। यद्यपि कुछ प्रवेश स्तर की तकनीकी सहायता नौकरियां औपचारिक शिक्षा की आवश्यकता नहीं होती हैं, दूसरों को कंप्यूटर विज्ञान, इंजीनियरिंग या सूचना विज्ञान में एसोसिएट या स्नातक की डिग्री की आवश्यकता हो सकती है। कुछ नियोजक माइक्रोसॉफ्ट, सिस्को या ऐप्पल से विक्रेता-विशिष्ट क्रेडेंशियल्स, या उनकी जरूरतों के आधार पर कॉम्पटिया ए + प्रमाणन जैसे विक्रेता-तटस्थ क्रेडेंशियल की इच्छा रखते हैं।

हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्क की मूल बातें जानें। फर्स्ट-लेवल हेल्प डेस्क आमतौर पर सॉफ्टवेयर स्थापित करने और अनइंस्टॉल करने, सिस्टम की जानकारी प्राप्त करने और डेस्कटॉप, लैपटॉप, प्रिंटर और नेटवर्क के साथ सामान्य समस्याओं का निवारण करने जैसे मूलभूत कार्य करता है।

अपने क्षेत्र में तकनीकी सहायता पदों के लिए रोजगार वेबसाइटों को ब्राउज़ करें, नौकरी विवरणों के बीच सामान्यताओं पर ध्यान दें। एक उम्मीदवार में कंपनियों की क्या तलाश कर रही है, यह जानने के लिए वांछित और आवश्यक योग्यता की समीक्षा करें। ध्यान रखें कि तकनीकी सहायता विशेषज्ञ सहित कई शीर्षकों पर जाते हैं, हेल्प डेस्क, कंप्यूटर सपोर्ट विशेषज्ञ, डेस्कटॉप या उत्पाद सहायता प्रतिनिधि और आईटी सपोर्ट विशेषज्ञ।

जिस नौकरी के लिए आप आवेदन करना चाहते हैं, उसके विवरण से प्रमुख शब्दों और वाक्यांशों का उपयोग करके अपने शोध के आधार पर एक रिज्यूमें और कवर पत्र तैयार करें। अपने कंप्यूटर कौशल और शिक्षा को सूचीबद्ध करें, और आपके द्वारा ग्राहकों के साथ काम करने या समस्याओं को हल करने के किसी भी अनुभव को उजागर करें। चूंकि व्यापक प्रशिक्षण आम तौर पर प्रदान किया जाता है, इसलिए प्रवेश-स्तर की स्थिति प्राप्त करने के लिए सहायता केंद्र अनुभव आवश्यक नहीं हो सकता है।

तकनीकी सहायता विशेषज्ञ पदों के लिए आवेदन करें जिनके लिए आप सबसे अधिक इच्छुक और योग्य हैं। प्रत्येक कंपनी की पृष्ठभूमि, उम्मीदवार की आवश्यकताओं की समीक्षा करके और नमूना तकनीकी सवालों के जवाब देने का अभ्यास करके संभावित साक्षात्कार के लिए तैयार रहें।

# ग्राहक सेवा प्रदान करने की मूल बातें

ग्राहक सहायता का उद्देश्य उचित और लागत प्रभावी तरीके से उत्पादों का उपयोग करने में ग्राहकों की सहायता करना है। किसी ग्राहक सेवा टीम द्वारा किसी उत्पाद की स्थापना, समस्या निवारण, उन्नयन, रखरखाव और निपटान पर मूल्यवान सिफारिशें पेश की जाती हैं। यह अध्याय ग्राहक सेवा प्रदान करने की मूल बातें पेश करता है जैसे ग्राहक सेवा नीति विकसित करना, ग्राहक सेवा प्रश्नों का उत्तर देना, ग्राहक सेवा ईमेल लिखना, ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सोशल मीडिया का उपयोग करना, उच्च प्रदर्शन ग्राहक सेवा नेतृत्व टीम बनाना, आदि।

## अपने ग्राहक सेवा में सुधार कैसे करें

अपने ग्राहकों को दोहराने में मदद करने के लिए प्रभावी तकनीकों का उपयोग करना, उन्हें ग्राहक और दीर्घकालिक ग्राहक बनाने में एक महत्वपूर्ण कदम है। ग्राहक सेवा तकनीकों को कैसे विकसित किया जाए, इस बारे में कुछ दिशानिर्देश दिए गए हैं।

### कदम



#### 1. अपने उत्पादों को जानें।

- आपके द्वारा प्रस्तुत उत्पादों या सेवाओं को समझना ग्राहकों को सही समाधान खोजने में मदद करने के लिए आवश्यक है। नए उत्पादों पर शोध करें और नियमित रूप से आपके उत्पादों और सेवाओं की पूरी लाइन की समीक्षा करें ताकि आपके पास हमेशा विवरण और विनिर्देश तैयार रहें।



#### 2. सकारात्मक भाषा का प्रयोग करें।

- किसी ग्राहक को कभी भी यह न बताएं कि आपको कोई उत्तर नहीं पता है या पूछने पर कुछ नहीं कर सकते हैं। ये प्रतिक्रियाएं नकारात्मक हैं और ग्राहक को आपकी मदद करने की क्षमता में विश्वास खो देंगे। सकारात्मक ग्राहक सेवा विधियों का प्रदर्शन करने के लिए ग्राहक को यह बता कर कि आपको जानकारी मिल जाएगी या आप समस्या का समाधान खोजने में प्रसन्न होंगे।



### 3. अपने ग्राहकों को पहचानें।

- ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संबंध बनाए रखें जिससे उन्हें पता चले कि आप उनकी व्यक्तिगत जरूरतों पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। ग्राहकों को नाम से संबोधित करें और उन्हें अपना नाम बताएं। हमेशा अपने ग्राहक की पहचान और व्यवसाय के क्षेत्र को स्थापित करें ताकि आप एक्सचेंज में इस जानकारी से संबंधित हो सकें।



### 4. यदि आवश्यक हो तो डेलिगेट करें।

- किसी भी ग्राहक सेवा की नौकरी का एक हिस्सा यह जानना है कि किसी ग्राहक के पास कोई समस्या है जिसे आप संभाल नहीं सकते हैं और उसे एक प्रतिनिधि को निर्देशित करने में सक्षम हैं जो आवश्यक सहायता प्रदान कर सकता है। किसी ग्राहक को यह बताने के लिए तैयार रहें कि आप उसे या किसी अन्य प्रतिनिधि को निर्देश दे रहे हैं जो विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा कर सकता है।



### 5. ग्राहक को सुनें।

- असंतुष्ट या संबंधित ग्राहक को यह बताने दें कि क्या गलत है या एक उत्पाद या सेवा ने वादा किए अनुसार क्यों नहीं दिया। किसी ग्राहक की बातों में दखल देने या उसी समय किसी और से बात करने से बचें, क्योंकि इससे ग्राहक को लगेगा कि आप सुन नहीं रहे हैं और परवार नहीं करते हैं। सुनिश्चित होने के लिए प्रश्न पूछें कि आप समस्या को समझते हैं, लेकिन ग्राहक को अपने शब्दों में आपसे रिलेट करने दें।



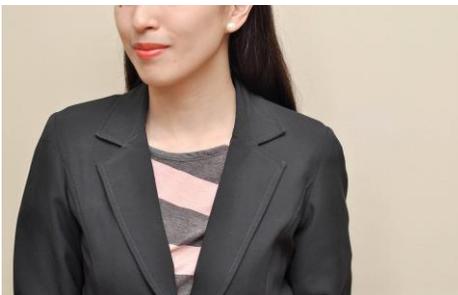
## 6. गलतियों को स्वीकार करें।

- गलती स्वीकार करना अच्छी ग्राहक सेवा का एक अभिन्न अंग है, क्योंकि कोई भी कंपनी परिपूर्ण नहीं है। एक ग्राहक के साथ रक्षात्मक या मौखिक रूप से टकराव करने से बचें जो आपके या आपकी कंपनी द्वारा की गई त्रुटि को इंगित करता है। इसके बजाय, त्रुटि के लिए माफी मांगें और ग्राहक को समझाएं कि इसे कैसे ठीक किया जाएगा।



## 7. समस्या निवारण करते समय छोटी शुरुआत करें।

- यदि ग्राहक के पास कोई समस्या है, तो सरल या छोटे समाधानों से शुरुआत करें। समाधान अनप्लग करने और उपकरण को फिर से शुरू करने या सेटिंग बदलने के रूप में सरल हो सकता है। पहले छोटे समाधानों की कोशिश करें और बड़े वालों को क्रम में रखें, जैसे कि पूरी इकाई को प्रतिस्थापित करना, यदि अधिक सरल फिक्स काम नहीं करता है।



## 8. व्यावसायिकता बनाए रखें।

- ग्राहक सेवा तकनीक एक ग्राहक से संबंधित के बीच संतुलन खोजने के बारे में है, लेकिन अभी भी पेशेवर है। अपने ग्राहकों को प्रोफेशनल तरीके से संबोधित करें, अपशब्दों का प्रयोग करने से बचें और ग्राहक के चिल्लाने पर भी वापस न चिल्लाएं। ग्राहक कैसे व्यवहार करता है, इसकी परवाह किए बिना पेशेवर बने रहें।

## ग्राहक सेवा नीति कैसे विकसित करें

पहले से कहीं अधिक व्यवसायों से संपर्क करने के तरीकों के साथ - फोन, वेबसाइट, ईमेल, सोशल मीडिया, व्यक्तिगत रूप से - ग्राहक अधिक से अधिक उत्तरदायी कंपनियों की अपेक्षा करते हैं। सेवा की गुणवत्ता प्रतिस्पर्धात्मक लाभ से एक आवश्यकता तक चली गई है। शोध से पता चलता है कि दो-तिहाई से अधिक ग्राहक, जो व्यवसायों का उपयोग करना बंद कर देते हैं, क्योंकि वे सेवा कर्मचारियों को अप्रभावी पाते हैं, जबकि 55% अच्छी सेवा की गारंटी देने के लिए आपकी कंपनी की सेवा में सुधार करने के लिए या आपके नए उद्यम को स्थापित करने के लिए अधिक भुगतान करेंगे। ग्राहक उन्मुख है, आपको अपनी वर्तमान सेवा का मूल्यांकन करने, अपने ग्राहक की आवश्यकताओं की जांच करने और एक लचीली ग्राहक सेवा नीति विकसित करने की आवश्यकता होगी जो उन जरूरतों को पूरा करती हो।

### अंश 1. अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं के बारे में अधिक सीखना



1. ग्राहकों की शिकायतों और टिप्पणियों के दस्तावेज के लिए एक प्रणाली स्थापित करें। आपकी ग्राहक सेवा नीति आपके ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप होनी चाहिए, और यदि आप सुनते हैं, तो आपके ग्राहक आपको बताएंगे कि वे आवश्यकताएं क्या हैं। यदि आपके पास इस जानकारी को संकलित करने के लिए एक व्यवस्थित तरीका नहीं है, तो एक को विकसित करें। दर्ज की गई जानकारी में शामिल होना चाहिए:

- ग्राहक का नाम, पता और फोन नंबर
- शिकायत प्राप्त करने वाले कर्मचारी का नाम
- शिकायत और उसके समाधान की दिनांक और समय
- शिकायत की प्रकृति
- समाधान पर सहमत हुए, चाहे वह मौके पर लागू किया गया था, और अगर यह वादा किया गया था, तो नहीं

- वर्तमान में क्या कदम उठाए जा रहे हैं
- ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए अनुवर्ती की तारीख और समय
- ग्राहक को दिया गया कोई भी मुआवजा
- भविष्य में समस्या से कैसे बचा जा सकता है, इस पर सुझाव



2. सर्वेक्षण बनाएं और फोकस समूह चलाएं। दोनों ही मामलों में, आपका लक्ष्य सकारात्मक प्रतिक्रिया के बजाय उपयोगी जानकारी इकट्ठा करना होना चाहिए। ऐसा करने के लिए:

- ओपन-एंडेड प्रश्न पूछें, जो रैंकिंग पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय, विशिष्ट प्रतिक्रिया की ओर जाते हैं, जो आपको उन्हें संबोधित करने के तरीके के बारे में बहुत कम बताते हैं। रेटिंग्स कम महत्वपूर्ण हैं बजाय कि आप उन रेटिंग्स को क्यों प्राप्त कर रहे हैं।
- उन व्यावसायिक प्रश्नों का उपयोग करने के लिए पेशेवर फर्मों या ऑनलाइन सर्वेक्षण साइटों का उपयोग करें जो वास्तव में उद्देश्यपूर्ण हैं और आपको अनुकूल परिणाम प्राप्त करने के लिए डेक को स्टैक नहीं करते हैं। आपको जो चाहिए वह उपयोगी फीडबैक है, प्रशंसा नहीं।
- वास्तविक समय में जानकारी इकट्ठा करने के लिए ऑनलाइन सर्वेक्षण का उपयोग करें। आपको यह जानना होगा कि आपके ग्राहकों को आज क्या चाहिए, दो महीने पहले नहीं। ऐसा करने का सबसे अच्छा तरीका ग्राहक प्रतिक्रिया को इकट्ठा करने के लिए स्वयं-सेवा या पूर्ण-सेवा ऑनलाइन प्रणाली का उपयोग करना है।



3. अपने कर्मचारियों और परिचालन डाटा से परामर्श करें। अपने ग्राहकों के साथ अक्सर होने वाली समस्याओं के बारे में अपने कर्मचारियों से बात करने के लिए फोकस समूहों को व्यवस्थित करें। उत्पादों के साथ ग्राहक कितने खुश हैं, यह निर्धारित करने के लिए रिटर्न और रिटर्न रेट की संख्या जैसे आंकड़े भी देखें। परामर्श के अन्य आंकड़ों में शामिल हैं:

- बैकलॉग और स्टॉकआउट की स्थिति - यदि आपके उत्पाद अनुपलब्ध हैं, तो आप अपना दांव लगा सकते हैं कि आपके ग्राहक संतुष्ट से कम हैं।
- आंतरिक अस्वीकार दर - यदि दर अधिक है, तो एक अच्छा मौका है कि कुछ खराब उत्पाद ग्राहकों तक पहुंच रहे हैं। खराब उत्पादों का अर्थ है असंतुष्ट ग्राहक, और विशिष्ट असंतुष्ट ग्राहक 9-15 लोगों को उनके अनुभव के बारे में बताते हैं।



4. अपने विक्रेताओं और सेवा प्रदाताओं से बात करें। यदि आप अपने व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं जैसे कि शिपिंग या वेबसाइट प्रबंधन को आउटसोर्स करते हैं, तो इन सेवा प्रदाताओं के पास आपके ग्राहकों के बारे में बहुमूल्य जानकारी हो सकती है।

- अपनी वेबसाइट व्यवस्थापक से प्रतिक्रिया के प्रकारों को वर्गीकृत करने और इसे आप तक पहुंचाने के लिए कहें।
- शिपिंग यूनिट से पूछें कि गलती या अन्य समस्याओं के कारण पहली बार जिन ऑर्डर्स को अस्वीकृत किया गया है, उन्हें दुबारा भेजना पड़ेगा।
- शिकायतों और अन्य फीडबैक को वर्गीकृत करने के लिए अपने ग्राहक सेवा कॉल-सेंटर से पूछें और इसे आप तक पहुंचाएं। विशिष्ट ग्राहक प्रतीक्षा समय और कितने ग्राहक कॉल करते हैं और किसी ग्राहक एजेंट तक पहुंचने से पहले कितने कॉल काटते हैं, इसके बारे में भी पूछें।



5. अपने शीर्ष तीन महत्वपूर्ण ग्राहक सेवा समस्याओं को पहचानें। आंतरिक और विक्रेता इनपुट को मिलाएं और समस्याओं की सूची बनाने के लिए अपने ग्राहकों से जानकारी की तुलना करें। उन लोगों पर ध्यान दें जो अक्सर आते हैं, आपकी निचली रेखा को प्रभावित करते हैं, और कार्रवाई करने योग्य होते हैं (यानी "मेरा ऑर्डर दोषपूर्ण था" बजाय "मैं असंतुष्ट था")।

## भाग 2. अपनी ग्राहक सेवा नीति बनाना



1. विजन विवरण विकसित करें। यह मार्गदर्शक सिद्धांत है जो बताता है कि आपकी कंपनी अपने ग्राहकों के साथ बातचीत कैसे करना चाहती है। यह एक दैनिक अनुस्मारक और एक लक्ष्य दोनों के लिए आकांक्षी होना है। यह मैकडॉनल्ड्स के लिए सरल और घनीभूत विजन होना चाहिए: "गुणवत्ता, सेवा, स्वच्छता, मूल्य"। अपने विजन विवरण के साथ आने के लिए:

- 3 से 5 साल भविष्य में देखकर, अपनी कंपनी की सफलता की कल्पना करें और इसके पांच कारणों को सूचीबद्ध करें।
- अब ग्राहक के दृष्टिकोण से आपकी सफलता के कारणों को सूचीबद्ध करें।
- इस भविष्य की सफलता के सहूलियत बिंदु से, ग्राहक सेवा को उन्नत करने के लिए आपके द्वारा उठाए गए कदमों की सूची बनाएं।
- इन सूचियों के आधार पर, अपनी विजन के प्रमुख तत्वों को संक्षेप में प्रस्तुत करें।
- आप सारांश से क्रियाओं की सूची बनाएं और संक्षिप्त विजन विवरण बनाने के लिए उनका उपयोग करें।



2. ग्राहक सेवा लक्ष्यों को अपने विजन के अनुरूप और ग्राहक की जरूरतों में आपके शोध के आधार पर निर्धारित करें। इन लक्ष्यों को आपके द्वारा सबसे महत्वपूर्ण के रूप में पहचाने गए ग्राहक सेवा क्षेत्रों को संबोधित करने के लिए मात्रात्मक लक्ष्य प्रदान करना चाहिए। उदाहरण के लिए:

- एक समय सीमा जिसके द्वारा सेवा केंद्र पर सभी कॉल का उत्तर दिया जाए
- लौटे उत्पादों के प्रतिशत के लिए एक लक्ष्य
- उन ग्राहकों के प्रतिशत के लिए एक लक्ष्य जो रिपोर्ट करते हैं कि वे संतुष्ट हैं कि उनकी शिकायत को कैसे संभाला गया
- उन ग्राहकों के प्रतिशत का लक्ष्य, जो शिकायत करते हैं, जो आपकी सेवा या उत्पादों को फिर से खरीदने के लिए आगे बढ़ते हैं



3. अपनी ग्राहक नीतियों को सीधा और ग्राहक-अनुकूल बनाएं। यह देखने के लिए कि किन नीतियों ने सबसे अधिक परेशानी साबित की है, अपनी ग्राहक प्रतिक्रिया की समीक्षा करें। हो सके तो उनसे छुटकारा पाएं। किसी भी प्रस्तावित नीतियों पर अपनी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए अपने कर्मचारियों से परामर्श करना सुनिश्चित करें। ग्राहक सेवा नीति के साथ ग्राहक कैसे सहभागिता करते हैं, इसके लिए उन्हें अक्सर बेहतर अनुभव होगा।

- आप [thethrivingsmallbusiness.com](http://thethrivingsmallbusiness.com) और [aa.com](http://aa.com) (अमेरिकन एयरलाइंस) में सीधी, संक्षिप्त ग्राहक सेवा योजनाओं के उदाहरण पा सकते हैं।



4. अपनी ग्राहक सेवा नीति बनाने में एक गाइड के रूप में अपने लक्ष्यों का उपयोग करें। एक बार जब आपने कोई नीति बना लेते हैं, तो ग्राहकों के दृष्टिकोण से इस पर विचार करने के लिए समय निकालें। शामिल करने के लिए नीति क्षेत्र:

- उत्पाद या सेवा का अवलोकन - क्या आपके पास ग्राहकों के लिए यह संभव है कि वे आपके द्वारा बेची जाने वाली चीजों के बारे में जानने में आसान हों?
- गति - क्या आपके ग्राहक जल्दी और दर्द रहित तरीके से ऑर्डर कर सकते हैं? क्या जानकार ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आसानी से उपलब्ध हैं? स्टोर और फोन सेवा के लिए अधिकतम प्रतीक्षा समय निर्धारित करने पर विचार करें, और फिर उन सेवा मानकों को प्राप्त करने के लिए क्या विचार करेंगे।
- संचार - क्या आप अपने साथ व्यापार करने के लिए उन सभी चीजों को ग्राहकों को सूचित करने का एक अच्छा काम करते हैं जो उन्हें जानना आवश्यक है? वापसी और शिपिंग नीतियों का पता लगाना आसान होना चाहिए। भुगतान के स्वीकृत रूपों को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए। एड-ऑन सेवाओं और वारंटी को खरीदने के लिए दबाव के बिना समझाया जाना चाहिए।
- आगे की कार्यवाही करें - आपके ग्राहकों को संपर्क करने के लिए किसी व्यक्ति का नाम, फोन नंबर और ईमेल दिया जाना चाहिए, अगर उन्हें खरीदारी के बाद मदद की जरूरत हो। उन्हें सेवा या उत्पाद वितरण के लिए समयरेखा दिखाएं। तकनीकी सहायता या अन्य मदद लेने के बारे में जानकारी दें। यदि उन्हें शिकायत करने की आवश्यकता है, तो इसे करना आसान बनाएं।
- शिकायतें - क्या शिकायतें तुरंत निपटेंगी? क्या कर्मचारियों को समस्या के समाधान के लिए सर्वश्रेष्ठ समाधान तक पहुंचने की स्वतंत्रता दी गई है? क्या उच्च स्तर का प्रबंधन जल्दी शामिल होता है? ग्राहकों को विभिन्न समस्याओं के लिए कैसे आपूर्ति की जाती है? क्या ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए अनुवर्ती है?
- अवधारण - क्या आप अपने ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बना रहे हैं? लेन-देन के एक महीने बाद उनसे संपर्क करें सुनिश्चित करें कि वे संतुष्ट हैं। ग्राहकों को एक न्यूजलेटर या कूपन भेजने पर विचार करें। अपनी वेबसाइट पर ग्राहक फोरम बनाएं।
- कर्मचारी निगरानी - क्या आप अपने कर्मचारियों को अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित कर रहे हैं? क्या आप उनके साथ ग्राहक प्रतिक्रिया साझा करते हैं और जब वे सेवा मानकों को पूरा नहीं कर रहे होते हैं तो उनका सामना करते हैं? जब वे अच्छी सेवा प्रदान करते हैं तो क्या आप उन्हें पहचानते हैं और पुरस्कृत करते हैं?



5. ग्राहकों की समस्याओं से निपटने के लिए अपने कर्मचारियों को विवेक दें। आप ऐसी नीतियां नहीं चाहते हैं जो ग्राहक के खिलाफ हथियार के रूप में उपयोग की जाती हैं - जैसे "मुझे खेद है कि मैं और अधिक नहीं कर सकता, क्योंकि यह कंपनी की नीति है" - या ग्राहकों को खींचने और निराश करने वाली समस्याएं। सख्त नियमों के बजाय, अपने कर्मचारियों को समस्या के समाधान में मदद करने के लिए व्यापक दिशा-निर्देश दें:

- समस्या को समझें - ग्राहक को बिना किसी बाधा के बोलने दें, महत्वपूर्ण तथ्यों पर ध्यान दें, और उन्हें दोहराएं सुनिश्चित करें कि आपने इसे सही पाया है। "बस पुष्टि करने के लिए, आप एक नई इकाई प्राप्त करना चाहते हैं और धनवापसी प्राप्त करना चाहते हैं?"
- कारण की पहचान करें - पता करें कि ग्राहक ने क्या किया, समीक्षा करें कि क्या हुआ और समस्या को अलग करना चाहिए। कारण की पहचान करने का अर्थ अक्सर यह स्वीकार करना है कि कंपनी, ग्राहक नहीं, समस्या के लिए जिम्मेदार है। "आपने एक इकाई का ऑर्डर दिया है जिसपर हमारी वेबसाइट कहती है कि आपके सिस्टम के साथ काम करती है। आपको इसे प्लग इन करने और इसका उपयोग करने में सक्षम होना चाहिए था, लेकिन वेबसाइट पर साहित्य को गलत होना चाहिए, क्योंकि यूनिट आपके सिस्टम के अनुकूल नहीं है।"
- समाधान का प्रस्ताव - पहले ग्राहक से विचारों के लिए पूछें। अगर उसे इस बात का स्पष्ट अंदाजा है कि वे इस स्थिति को कैसे सुलझाना चाहते हैं, तो ग्राहक या कंपनी के लिए काम करने वाली योजना को अंतिम रूप देने के लिए सहमत हों या उनके साथ काम करें।
- समस्या को हल करें - सुधारात्मक कार्रवाई करें और ग्राहक से पूछें कि क्या वे समस्या के समाधान के तरीके से प्रसन्न हैं। परेशानी के लिए माफी मांगें और आदर्श रूप से, ग्राहक को उनकी परेशानी के लिए मुआवजे के रूप में कुछ प्रदान करें।



6. अपने कर्मचारियों को नई नीति में प्रशिक्षित करें। योजना शुरू करने और इसके उद्देश्य की व्याख्या करने के लिए एक अनिवार्य बैठक आयोजित करें। बाद में, नियमित बैठकों में काम करने के साथ-साथ अपने कर्मियों को विशेष रूप से कौशल सिखाने के लिए प्रशिक्षण कार्यशालाएं आयोजित करें, जैसे कि शिकायतों के लिए समस्या निवारण।

### अंश 3. अपनी वर्तमान सेवा का मूल्यांकन करना



1. यह देखने के लिए कि आपका वर्तमान ग्राहक सेवा कार्यक्रम कितना उत्तरदायी है, एक आधार रेखा सेट करें। यदि आप एक ग्राहक सेवा नीति विकसित कर रहे हैं, तो संभावना है कि आप या तो एक नया व्यवसाय शुरू कर रहे हैं या अपनी वर्तमान सेवा के बारे में चिंतित हैं।

यदि यह बाद वाला है, तो आपको यह आकलन करके शुरू करना होगा कि आपकी वर्तमान सेवा कहां कमजोर है। निम्नलिखित कथनों में से प्रत्येक के लिए "ग्राहक सेवा भागफल" निर्धारित करने के लिए, 1 (बिल्कुल नहीं) से 5 तक (हर समय) के पैमाने पर अपने व्यवसाय को रेट करें, ग्राहक-प्रेरित कंपनी के लिए फोरम कॉर्पोरेशन के सेल्फ-टेस्ट से अनुकूलित करें:



2. विचार करें कि आपकी कंपनी की संस्कृति ग्राहक-उन्मुख कैसे है। क्या आप ग्राहक को पहले रखते हैं, या आप अपने स्वयं के आंतरिक मामलों से अधिक चिंतित हैं? निम्नलिखित का पता लगाने के लिए अपने व्यवसाय को रैंक करें:

- हम संतुष्ट ग्राहक बनाने के लिए जो कुछ भी करते हैं वह करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
- हम पहली बार सही काम करने की कोशिश करते हैं।
- स्वामी के रूप में, मैंने एक उदाहरण बनाया कि ग्राहक सेवा महत्वपूर्ण है।
- हमारे ग्राहक की जरूरतों को पूरा करना हमारी आंतरिक जरूरतों पर प्राथमिकता देता है।
- अपने स्कोर का योग करें और 4 से विभाजित करें।



3. अपने आप से पूछें कि आपके उत्पाद और बिक्री सामग्री ग्राहकों की ओर कितनी अच्छी तरह से उन्मुख हैं। अगर आपको लगता है कि एक अच्छा उत्पाद खुद को बेच देगा, तो आप गलत हैं। आपको अपने उत्पादों को अपने ग्राहकों की इच्छाओं के अनुरूप बनाना होगा। निम्नलिखित को रेट करें:

- जब हम बेचते हैं, तो हम एक साझेदारी दृष्टिकोण के लिए लक्ष्य रखते हैं।
- हमारी विज्ञापन सामग्री में, हम वह वादा नहीं करते हैं जो हम वितरित नहीं कर सकते।
- हम उन विशेषताओं और लाभों को जानते हैं जो हमारे ग्राहकों के लिए सबसे अधिक महत्वपूर्ण हैं।
- हम अपने ग्राहकों द्वारा दी गई जानकारी के आधार पर नए उत्पादों / सेवाओं को डिज़ाइन करते हैं।
- अपने स्कोर का योग करें और 4 से विभाजित करें।



4. रेट करें कि आप ग्राहकों की प्रतिक्रिया का कितना अच्छा जवाब देते हैं। विशेष रूप से यदि आप एक सेवा उद्योग में हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आपके ग्राहक महसूस करें कि उन्हें सुना जा रहा है और उनकी शिकायतों को शीघ्रता से संबोधित किया गया है। उनकी प्रतिक्रिया निःशुल्क और अत्यंत मूल्यवान है, इसलिए इसे अनदेखा न करें। निम्नलिखित को रेट करें:

- हम ग्राहकों की शिकायतों की समीक्षा करते हैं।
- हम लगातार फीडबैक के लिए अपने ग्राहकों से पूछते हैं।
- हम नियमित रूप से ग्राहक इनपुट के आधार पर त्रुटियों को खत्म करने के तरीकों की तलाश करते हैं।
- अपने स्कोर का योग करें और 3 से विभाजित करें।



5. विचार करें कि आपकी कंपनी और कर्मचारी आपके ग्राहकों को कितनी अच्छी तरह जानते हैं। जितना बेहतर आप उन्हें जानते हैं, उतना ही बेहतर होगा कि आप उनकी ज़रूरतों के लिए अपनी सेवा दे सकें। निम्नलिखित को रेट करें:

- हमने निर्धारित किया है कि हमारे ग्राहक हमसे क्या उम्मीद करते हैं।

- हम अक्सर अपने ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं।
- सभी कर्मचारी जानते हैं कि हमारे ग्राहकों के लिए क्या महत्वपूर्ण है।
- अपने स्कोर का योग करें और 3 से विभाजित करें।



6. जानिए कि ग्राहकों के लिए आपकी कंपनी के संपर्क में रहना कितना आसान है। औसतन, शिकायत करने वाले हर ग्राहक के लिए, 26 ऐसे होते हैं जो चुप रहते हैं। जितना मुश्किल आप को पकड़ना होगा, उतना ही बुरा यह अनुपात होगा, जो चिंता का विषय है जब आप समझते हैं कि 91% दुखी ग्राहक बिना किसी शिकायत के छोड़ देंगे और कभी वापस नहीं आएंगे। उनके लिए शिकायत करना आसान बनाने से आप ग्राहकों को बचा सकते हैं। आप निम्न में से कितने को कितना अच्छा करते हैं:

- हम अपने ग्राहकों के लिए हमसे डील करना आसान बनाते हैं।
- हम सभी ग्राहक शिकायतों को हल करना चाहते हैं।
- हम "ग्राहक की वाह" को प्रोत्साहित करते हैं।
- अपने स्कोर का योग करें और 3 से विभाजित करें।



7. मूल्यांकन करें कि आपका स्टाफ कितना योग्य है। आपका स्टाफ आपके और आपके ग्राहकों के बीच का इंटरफेस है। वे जितने बेहतर प्रशिक्षित हैं, उतनी ही बेहतर सेवा दे सकते हैं। निम्नलिखित को रेट करें:

- मैं अपने कर्मचारियों का सम्मान करता हूँ।
- सभी कर्मचारी हमारे उत्पाद / सेवा को दृढ़ता से समझते हैं।

- सभी कर्मचारियों के पास अपने काम को अच्छी तरह से करने के लिए सही उपकरण और कौशल हैं।
- सभी कर्मचारियों को ग्राहक समस्याओं को हल करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- सभी कर्मचारियों को लगता है कि ग्राहकों की संतुष्टि उनकी नौकरी का हिस्सा है।
- अपने स्कोर का योग करें और 5 से विभाजित करें।



8. इस बारे में सोचें कि आप अपने उत्पादों को बेहतर बनाने के लिए कितने सक्रिय हैं। ग्राहक सेवा का अंतिम भाग लगातार एक बेहतर उत्पाद तैयार करना चाहता है, जो उपभोक्ता की जरूरतों को पूरा करता है या उसका अनुमान लगाता है। निम्नलिखित को रेट करें:

- हम अपनी प्रक्रियाओं और उत्पादों को बेहतर बनाने के लिए लगातार काम करते हैं।
- हम अन्य समूहों के साथ उनकी ताकत और कमजोरियों से सीखने के लिए नेटवर्क बनाते हैं।
- जब हम समस्याओं को उजागर करते हैं, तो हम उन्हें जल्दी से हल करने की कोशिश करते हैं।
- अपने स्कोर का योग करें और 3 से विभाजित करें।



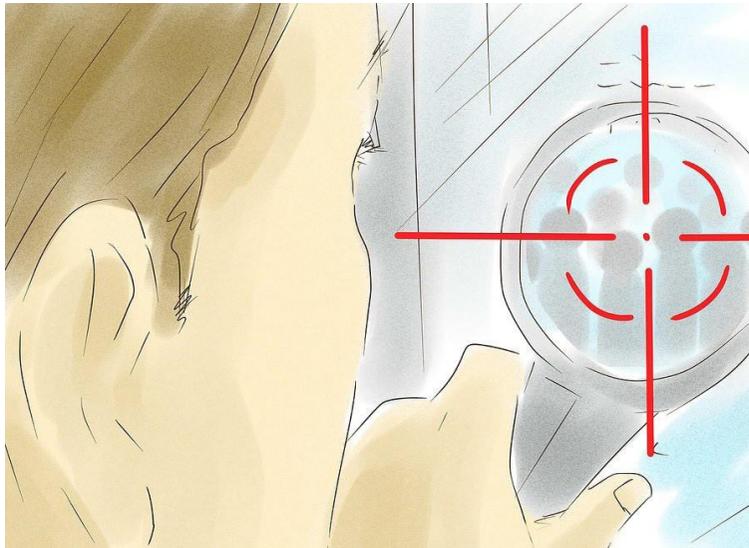
9. अपने स्कोर जोड़ें। संभव स्कोर लॉ एंड पर 7 से हाई एंड पर 35 तक होता है। अपने कुल स्कोर, और उन विशेष क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करें, जहां आपको सुधार करने की आवश्यकता है।

- 28 और ऊपर - ये स्कोर इंगित करते हैं कि आपकी ग्राहक सेवा एक परिसंपत्ति है। आपके पास अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्तरदायी सेवा है। सुधार के लिए विशेष क्षेत्रों पर ध्यान दें।
- 21-27 - आपकी ग्राहक सेवा पर्याप्त है, लेकिन समग्र सुधार की आवश्यकता है।
- 20 या उससे कम - ग्राहक सेवा खराब होने के कारण आपके ग्राहक खोने की संभावना है।

## ग्राहक सेवा आउटसोर्स कैसे करें

ग्राहक सेवा आउटसोर्सिंग एक ऐसी विधि है जिसमें एक व्यवसाय ग्राहक सेवा विभाग के कार्यों को करने के लिए एक तीसरे पक्ष को अनुबंधित करता है। इन कार्यों में आम तौर पर एक सेवा या उत्पाद के संभावित उपयोग के ग्राहक को सूचित करना, ग्राहक के प्रश्नों का उत्तर देना, और उत्पाद या सेवा की खरीद के दौरान, उसके पहले और बाद में समस्या निवारण प्रदान करना शामिल है, लेकिन यह सीमित नहीं है। ग्राहक सेवा विभाग के कार्य अक्सर "आउटसोर्स" होते हैं, क्योंकि उन्हें अधिकांश कंपनियों के व्यावसायिक मॉडल के भीतर "गैर-कोर" कार्य माना जाता है। बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग (बीपीओ) विधियों में, ग्राहक सेवा कार्यों को अक्सर "फ्रंट ऑफिस" आउटसोर्सिंग माना जाता है।

### तरीका 1. ग्राहक सेवा आउटसोर्सिंग प्रशिक्षण में सामान्य चरणों को समझना



1. अपनी वर्तमान ग्राहक सेवा आवश्यकताओं का विश्लेषण करें। आपको पहले अपने व्यवसाय के ग्राहक सेवा विभाग से अपेक्षित और आवश्यक चीजों को परिभाषित करना होगा। आपको यह समझना होगा कि आपके पास ग्राहक सेवा विभाग क्यों है और वे ग्राहकों को किस प्रकार की सेवा प्रदान करते हैं। ग्राहक संपर्क, संपर्क के विषयों और आपकी सेवा के परिणामों की मात्रा का आकलन करें। कुंजी यह सुनिश्चित करना है कि आप वर्तमान में अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान कर रहे हैं, इससे पहले कि इसे किसी तीसरे पक्ष को आउटसोर्स करने की कोशिश की जाए।

- सुनिश्चित करें कि आप कभी भी एक ऐसे कौशल को आउटसोर्स नहीं करते हैं जिसे आप प्रबंधित नहीं कर सकते हैं।
- आउटसोर्स करने का प्रयास करने से पहले आपके ग्राहक सेवा विभाग के लिए आपके पास स्पष्ट मेट्रिक (औसत दर्जे का लक्ष्य) होना चाहिए।



2. अपने वर्तमान ग्राहक सेवा व्यय की गणना करें। अपनी ग्राहक सेवाओं या ग्राहक सेवा प्रशिक्षण को आउटसोर्स करके ग्राहक सेवा की लागतों को प्रभावी ढंग से कम करने के लिए, आपको यह भी विश्लेषण करना होगा कि आपके व्यवसाय का कितना समय, पैसा और संसाधन प्रशिक्षण और / या ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों और विभागों को नियोजित करने पर खर्च होता है। यह आपको आउटसोर्सिंग की लागत की तुलना करते समय शुरू करने के लिए एक जगह देगा।



3. सम्मानित ग्राहक सेवा विकल्प खोजें। ग्राहक सेवा या ग्राहक सेवा प्रशिक्षण प्रदान करने वाले सम्मानित व्यवसायों को पहचानें और उनसे संपर्क करें। इस तृतीय-पक्ष व्यवसाय के प्रबंधन या बिक्री प्रतिनिधियों के साथ बात करना जो आपके ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों को संभालेंगे या प्रशिक्षित करेंगे, यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि आपके ग्राहक सेवा विभाग की जरूरतों को पूरा किया जाएगा।

- मैट्रिक्स के लिए पूछें कि क्या वे उन्हें प्रदान करने के लिए तैयार हैं। यह देखने के लिए जांचें कि क्या आउटसोर्सिंग ग्राहक सेवा में औसत दर्जे का सुधार लाया है या नहीं।



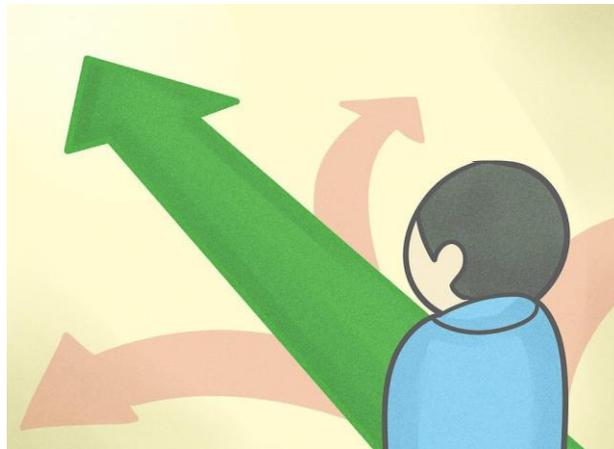
4. तीसरे पक्ष के ठेकेदार के साथ संविदात्मक दायित्वों की स्थापना करें। एक बार जब आप यह निर्धारित कर लेते हैं कि आपकी ग्राहक सेवाओं या ग्राहक सेवा प्रशिक्षण को तीसरे पक्ष के लिए आउटसोर्सिंग करना लागत-प्रभावी होगा और आपके व्यवसाय की आवश्यकताओं को पूरा करेगा, तो सुनिश्चित करें कि औपचारिक अनुबंध की व्यवस्था करके दोनों पक्षों के दायित्वों को पूरा किया जाएगा।

- एक अनुबंध में स्पष्ट रूप से भुगतान, प्रोत्साहन, व्यापार दायित्वों, समय सीमा, निरीक्षण और समाप्ति की शर्तों के बारे में सभी व्यवस्थाएं शामिल करें जो दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित और दिनांकित होंगी।



5. प्रोत्साहन पर विचार करें। अपने ग्राहक सेवा प्रशिक्षण या ग्राहक सेवाओं को किसी तीसरे पक्ष के ठेकेदार को आउटसोर्स करते समय, कुछ लक्ष्यों पर प्रोत्साहन देना फायदेमंद हो सकता है जब वे प्राप्त होते हैं। गुणवत्ता और सेवाओं की निरंतरता, प्रदान की गई सेवाओं की समग्र मात्रा और अंतिम-उपयोगकर्ता / ग्राहकों की संतुष्टि जैसे लक्ष्यों पर विचार करने के लिए प्रोत्साहन पर निर्णय लें जो तृतीय-पक्ष ठेकेदार से वांछित प्रदर्शन को बढ़ावा देंगे। इन प्रोत्साहनों में साप्ताहिक या मासिक बोनस, वेतन ग्रेड में पदोन्नति या तीसरे पक्ष के ठेकेदार द्वारा निष्पादित उत्कृष्ट सेवाओं को प्रतिबिंबित करने के लिए प्रारंभिक समझौते का पुनर्गठन शामिल हो सकता है।

- सुनिश्चित करें कि किसी भी और सभी प्रोत्साहनों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाता है और दोनों पक्षों द्वारा प्रारंभिक अनुबंध के मापदंडों के भीतर गलत संचार या व्यापार संबंध बिगड़ने से बचने के लिए समझा जाता है।
- सुनिश्चित करें कि प्रोत्साहन की चर्चा में आने से पहले मूल आवश्यकताओं को अच्छी तरह से समझा जाता है।



6. एक निकास योजना विकसित करें। एक समय ऐसा भी आ सकता है जब किसी तीसरे पक्ष के ठेकेदार के साथ काम करने की लागत उस ठेकेदार के साथ व्यापार करने के लाभों को पछाड़ देती है। खराब प्रदर्शन, मात्रा की कमी, और खराब ग्राहक समीक्षा मौजूदा व्यापार संबंधों पर पुनर्विचार करने के सभी कारण हैं। यह सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा तीसरे पक्ष के ठेकेदार के साथ किया गया प्रारंभिक अनुबंध आपको उक्त अनुबंध को न्यूनतम व्यय और देयता के साथ समाप्त करने की अनुमति देता है, अगर यह आपके द्वारा आवश्यक माना जाता है।

- रिश्ते की शुरुआत में एक अच्छी तरह से परिभाषित आकस्मिक योजना तैयार की जानी चाहिए और यह सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर अद्यतन किया जाना चाहिए कि आपके ग्राहकों के साथ आपका व्यवसाय निर्बाध रूप से जारी रह सकती है, भले ही आपने तीसरे पक्ष के ठेकेदार के साथ अपने व्यापार संबंध को समाप्त करने का फैसला किया हो।

## विधि 2. ग्राहक सेवा प्रशिक्षण आउटसोर्स करना



1. ग्राहक सेवा प्रशिक्षण के विषयों को पहचानें। सबसे पहले, आपको यह पहचानने की आवश्यकता होगी कि आप किस प्रकार की ग्राहक सेवा प्रदान करना चाहते हैं। यह आपके ग्राहक सेवा प्रशिक्षुओं को जो सिखाया जाता है उसे निर्देशित करेगा। ग्राहक सेवा रिकॉर्ड का विश्लेषण करके देखें कि आपकी वर्तमान टीम किन विषयों पर सबसे अधिक काम करती है। क्या ग्राहक मुख्य रूप से तकनीकी समस्याओं पर या उत्पाद प्रश्नों के साथ कॉल कर रहे हैं? अपने प्रशिक्षण योजना में जो कुछ भी आप पाते हैं उसे लागू करें।



2. पहचानें कि किसे प्रशिक्षण की आवश्यकता है। निर्धारण में अगला कदम यह है कि क्या आपके ग्राहक सेवा प्रशिक्षण को आउटसोर्स करना फायदेमंद है कि आपकी कंपनी में कौन से व्यक्ति आपकी ग्राहक सेवा की जरूरतों की देखरेख करेंगे। कई कंपनियां, जो ग्राहक सेवा संबंध में प्रशिक्षण देती हैं, उनके कर्मचारियों की संख्या का प्रभार आपको प्रशिक्षित करने की आवश्यकता होती है।



3. संख्या और स्थान से मोलभाव करें। कई ग्राहक सेवा प्रशिक्षण कंपनियों को एक साथ लोगों के बड़े समूहों को प्रशिक्षित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यदि आपके पास कई कर्मचारी हैं जिन्हें एक ही समय में ग्राहक सेवा प्रशिक्षण की आवश्यकता है, तो आप उस व्यवसाय के साथ एक बड़ा प्रशिक्षण सेमिनार स्थापित करके ग्राहक सेवा प्रशिक्षण व्यवसाय के साथ बेहतर मूल्य पर मोलभाव करने में सक्षम हो सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, ऑन-साइट प्रशिक्षण पर विचार करें, क्योंकि यह कम खर्चीला और विघटनकारी हो सकता है।



4. परिणामों की निगरानी करें। एक बार जब आपके व्यवसाय और तीसरे पक्ष के ठेकेदार के बीच एक संविदात्मक व्यवस्था हो जाती है, तो सुनिश्चित करें कि आपके व्यवसाय के भीतर एक व्यक्ति या संस्था सक्रिय ग्राहक सेवा प्रशिक्षण की प्रगति और परिणामों की देखरेख करती है।



5. प्रशिक्षित कर्मचारियों का उपयोग करें। एक बार जब आपके पास कर्मचारी होते हैं जिन्हें तृतीय-पक्ष ठेकेदार द्वारा ग्राहक सेवा की जरूरतों से विशेष रूप से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया गया है, तो उस कर्मचारी या उन कर्मचारियों का उपयोग आपकी ग्राहक सेवा आवश्यकताओं से निपटने के लिए करें।

- यह सुनिश्चित करें कि, एक बार आपके प्रशिक्षित ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों के स्थान पर होने के बाद, यह देखरेख की जाएगी कि उक्त प्रतिनिधियों के अनुसार आपके ग्राहक सेवा की आवश्यकताओं की गारंटी मिल रही है या नहीं। आपके व्यावसायिक कार्यों के आधार पर, अतिरिक्त प्रशिक्षण या मौजूदा प्रशिक्षण के लिए समायोजन आवश्यक हो सकते हैं।



6. तृतीय-पक्ष प्रशिक्षण सेवा के साथ अपने संबंध बनाए रखें। एक बार जब आप अपने प्रशिक्षित कर्मचारियों का उपयोग कर रहे हैं, तो आप पा सकते हैं कि आपकी कुछ ग्राहक सेवा की जरूरतें अभी भी पूरी नहीं हो रही हैं। यदि ऐसा है, तो अपने कर्मचारियों को घर में या आउटसोर्स कंपनी के माध्यम से अतिरिक्त प्रशिक्षण देने के लिए तैयार रहें।

### तरीका 3. ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आउटसोर्स करना

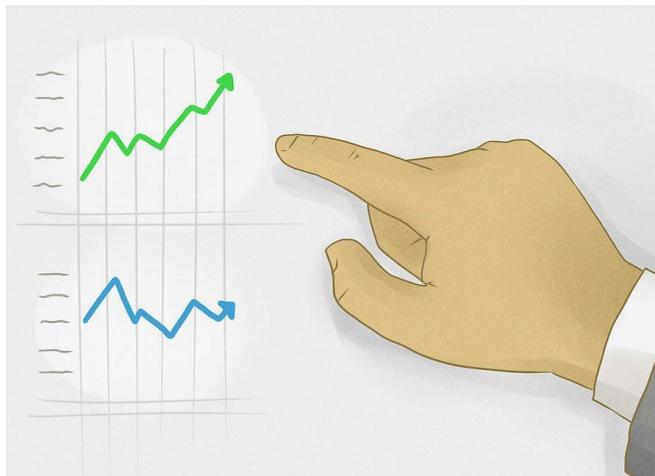


1. लक्ष्य और अपेक्षाएं निर्धारित करें। किसी ग्राहक सेवा को आउटसोर्स करने के लिए तीसरी पार्टी के कार्य करने के बारे में विचार करते समय, अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं और उसकी आवश्यकताओं पर विचार करें। एक बार इन जरूरतों और अपेक्षाओं की स्पष्ट रूप से पहचान हो जाने पर, यह लक्ष्य बनाना आसान होगा कि किस प्रकार व्यवसाय अपने ग्राहक सेवा कार्यों को आउटसोर्स करता है तथा तृतीय पक्ष के ठेकेदार (चाहे वह कोई व्यवसाय हो या व्यक्ति) प्रचालन लागतों को कम करने या ग्राहक संतुष्टि में सुधार करने के लिए एक साथ कार्य कर सकता है।



2. सुशासन स्थापित करें। शासन भूमिकाओं, अधिकारों और जवाबदेही, सिद्धांतों, प्रक्रियाओं और वृद्धि प्रक्रियाओं के एक सेट पर सहमति है जो निर्णय लेने, समस्या को हल करने और आउटसोर्सिंग व्यवस्था में परिवर्तन को निर्देशित करता है।

- सुनिश्चित करें कि इन सभी कारकों को स्पष्ट रूप से संविदात्मक समझौतों के भीतर परिभाषित किया गया है। यह सुनिश्चित करना भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसाय और तीसरे पक्ष के ठेकेदार दोनों ने तंत्र स्थापित किया है जो अनुबंध संबंधी दायित्वों और समझौतों को सुनिश्चित कर सकता है जो पूरे व्यापारिक संबंधों में मिल रहे हैं।



3. सुनिश्चित करें कि आउटसोर्सिंग आपके लक्ष्यों तक पहुंचने में मदद करेंगे। लागत के लिए अपने ग्राहक सेवा कार्यों को आउटसोर्स करना केवल तभी फायदेमंद हो सकता है जब उन सेवाओं की आउटसोर्सिंग के लिए भुगतान किया गया शुल्क ग्राहक सेवा विभाग के इन-हाउस को बनाए रखने से कम हो। उसी तरह, ग्राहक संतुष्टि को बेहतर बनाने के लिए अपनी ग्राहक सेवा को आउटसोर्स करना केवल तभी प्रभावी होता है जब तृतीय-पक्ष सेवा आपको घर में रहने की तुलना में बेहतर सेवा प्रदान कर सकती है।

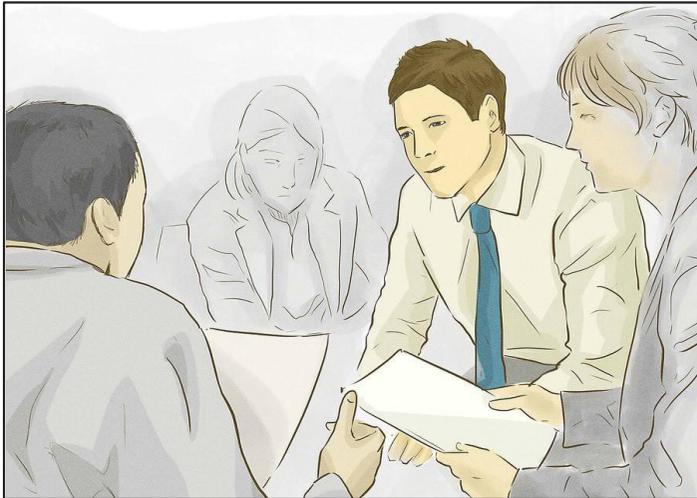
- तृतीय-पक्ष ठेकेदार ग्राहक सेवा कार्यों को अधिक प्रभावी ढंग से संचालित कर सकते हैं क्योंकि वे इस विशेष क्षेत्र में विशेषज्ञ हैं। तृतीय-पक्ष ठेकेदार आमतौर पर प्रशिक्षण ग्राहक सेवा के कर्मचारियों की लागत और जिम्मेदारियों को पूरा करता है और इस प्रशिक्षण को जल्दी और प्रभावी ढंग से प्राप्त करने के लिए तंत्र है। यह इस तरह के कारणों के लिए है कि आपकी ग्राहक सेवा को तीसरे पक्ष के लिए आउटसोर्स करना आपके व्यवसाय मॉडल के लिए अधिक लागत प्रभावी और फायदेमंद हो सकता है।

- किसी तृतीय-पक्ष के ठेकेदार के साथ कोई समझौता करने से पहले, आपको तय करना होगा कि क्या आपके व्यवसाय के वास्तविक ग्राहक सेवा कार्यों को आउटसोर्स करना या तृतीय-पक्ष के ठेकेदार को अपने ग्राहक सेवा कर्मचारियों के प्रशिक्षण को आउटसोर्स करने के लिए अधिक लागत प्रभावी होगा।



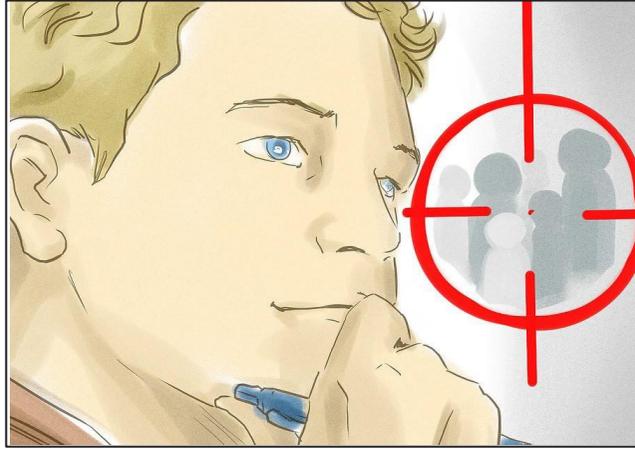
4. प्रबंधन के माध्यम से जवाबदेही स्थापित करें। आउटसोर्सिंग संबंध के प्रबंधन के लिए कुछ प्रमुख कौशल और कार्यों की आवश्यकता होती है, जिसमें व्यवसाय और तीसरे पक्ष के ठेकेदार के बीच संचार की स्पष्ट और प्रभावी लाइनें शामिल हैं। सुनिश्चित करें कि आपके व्यवसाय के भीतर एक व्यक्ति या संस्था है जो प्रारंभिक अनुबंध के दायित्वों और समझौतों के भीतर तीसरे पक्ष के ठेकेदार के संचालन और प्रभावशीलता की देखरेख कर सकता है।

- यह सुनिश्चित करने में भी मदद मिल सकती है कि तीसरे पक्ष के ठेकेदार के पास एक प्रबंधन टीम है जो उस ठेकेदार के साथ आपके द्वारा रखी गई व्यावसायिक व्यवस्था के लिए जवाबदेह होगी।



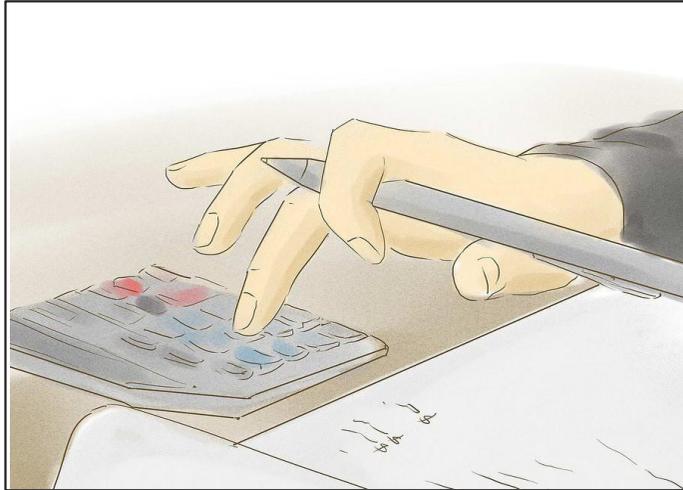
5. रिश्तों का मूल्यांकन करें। रिश्तों का नियमित रूप से मूल्यांकन किया जाना चाहिए और समय-समय पर सुधार की जानी चाहिए। समय-समय पर, किसी भी बकाया समस्या को सुधारने या मौजूदा रिश्ते को आगे बढ़ाने के लिए एक संयुक्त खरीदार और प्रदाता के संबंध की समीक्षा की जानी चाहिए।

## विधि 4. ग्राहक कॉल सेंटर आउटसोर्स करना



1. अपनी ग्राहक सेवा की जरूरतों के दायरे का आकलन करें। कई बार, ग्राहक सेवा को ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों और ग्राहकों के बीच आमने-सामने बातचीत की आवश्यकता नहीं होती है। यदि आपके व्यवसाय का यही हाल है, तो अपनी ग्राहक सेवा को समर्पित "कॉल सेंटर" में आउटसोर्स करने के लिए अधिक लागत प्रभावी हो सकता है। ये कॉल सेंटर ग्राहकों के साथ टेलीफोन और ऑनलाइन इंटरैक्शन से निपटने में माहिर हैं और उचित निरीक्षण के साथ, परिचालन लागत में भारी कटौती कर सकते हैं या आपके ग्राहक सेवा विभाग की गुणवत्ता में सुधार कर सकते हैं।

- यदि आपके व्यवसाय को कभी-कभार या बार-बार आमने-सामने ग्राहक सेवा के इंटरैक्शन की आवश्यकता होती है, तो की संभावित तौर पर कॉल सेंटर में ग्राहक सेवा कार्यों को आउटसोर्स करना आपके लिए काम नहीं करेगा।



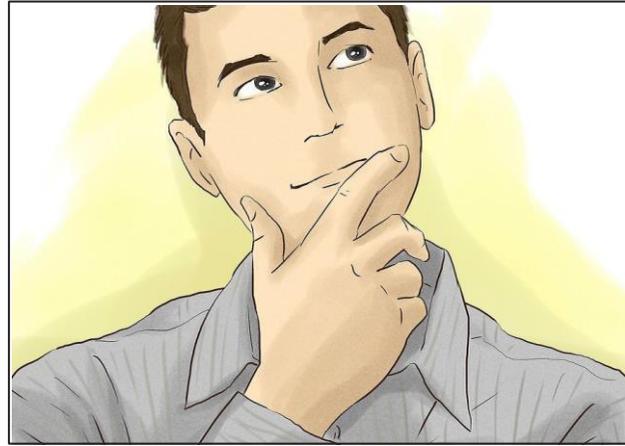
2. कॉल सेंटर के लिए आउटसोर्सिंग सुनिश्चित करना लागत प्रभावी है। भारत या चीन जैसे विकासशील देशों में ग्राहक सेवाओं को आउटसोर्स करने वाली एक स्वचालित धारणा अक्सर एक कंपनी को समग्र परिचालन लागत को कम करने में मदद करेगी। हालांकि, यह मामला हमेशा नहीं होता है। किसी भी अनुबंध संबंधी समझौते में प्रवेश करने से पहले, यह सुनिश्चित करें कि यू.एस.-आधारित कंपनियों समान लागतों के लिए समान सेवाएं प्रदान नहीं करती है।

- किसी भी आउटसोर्सिंग के साथ, सुनिश्चित करें कि आपका आउटसोर्स कॉल सेंटर उसी गुणवत्ता को बनाए रख सकता है जो आपके पास वर्तमान में आपके ग्राहक सेवा विभाग में है।



3. अपने ग्राहक आधार का विश्लेषण करें। यदि आप अपनी ग्राहक सेवाओं को संयुक्त राज्य से बाहर किसी तृतीय-पक्ष में ले जाने पर विचार कर रहे हैं, तो अपने ग्राहकों की भावनाओं और आवश्यकताओं को समझना महत्वपूर्ण है।

- कुछ व्यवसाय इस डर से अपने ग्राहक सेवा कार्यों को अपतटीय नहीं करने का विकल्प चुनते हैं कि उनका ग्राहक आधार उन्हें अमेरिकी विरोधी या असंगति के रूप में देख सकता है। अमेरिका के बाहर किसी भी तीसरे पक्ष के ठेकेदार के साथ एक व्यवस्था में प्रवेश करने से पहले, सुनिश्चित करें कि आपकी कंपनी इस व्यवसाय व्यवस्था के परिणामस्वरूप बैकलैश से ग्रस्त नहीं होगी। क्या अधिक है, कई ग्राहक आपके व्यवसाय को "अनुत्तरदायी" के रूप में देख सकते हैं यदि आपके ग्राहक दूर देश के प्रतिनिधियों से निपटने के लिए मजबूर हैं।



4. कॉल सेंटर की विश्वसनीयता को पहचानें। यह सुनिश्चित करना सर्वोपरि है कि तृतीय पक्ष ग्राहक कॉल सेंटर आपकी कंपनी की संपत्ति की रक्षा कर सकते हैं और कंपनी के डाटा की हानि या चोरी को रोक सकते हैं। अमेरिका में व्यवसायों की पहचान करें और उनसे संपर्क करें, जिन्होंने अपतटीय, तृतीय पक्ष व्यवसाय का उपयोग किया है। इन यू.एस.-आधारित कंपनियों के साथ बात करने से आपको स्पष्ट समझ मिल सकती है कि अपतटीय, तृतीय-पक्ष व्यवसाय ग्राहक सेवा आवश्यकताओं के प्रति कैसे प्रतिक्रिया करता है।

- यहां देश के श्रम कानूनों और नियमों को समझना विशेष महत्व रखता है, जिसमें तीसरे पक्ष का व्यवसाय संचालित होता है। इसके अलावा, सुनिश्चित करें कि आप जो भी व्यवसाय चुनते हैं, वह उन कानूनों और नियमों को मान्यता देता है और उनका पालन करता है।



5. कॉल सेंटर के साथ कार्यात्मक संचार स्थापित करें। यह आपके व्यवसाय के संचालन के लिए महत्वपूर्ण है कि आपकी कंपनी का प्रबंधन ग्राहक-व्यवसाय के इंटरैक्शन के दायरे और प्रकृति से अवगत है। सुनिश्चित करें कि संचार की प्रभावी लाइनें कॉल सेंटर के साथ खुली हों, ताकि आप इस बात से अवगत हों कि ग्राहक कॉल क्यों कर रहे हैं, उन्हें क्या मदद चाहिए और कॉल सेंटर के प्रतिनिधियों द्वारा उनकी जरूरतों / चिंताओं को संबोधित किया जा रहा है या नहीं।



6. परिणामों की निगरानी करें। एक बार जब आपके व्यवसाय और तीसरे पक्ष के ठेकेदार के बीच एक संविदात्मक व्यवस्था हो जाती है, तो सुनिश्चित करें कि आपके व्यवसाय के भीतर एक व्यक्ति या संस्था सक्रिय ग्राहक सेवा संचालन की प्रगति और परिणामों की देखरेख करती है।



7. ग्राहक सेवाओं को "इन-हाउस" संभालने के लिए तैयार रहें। एक उपयुक्त विकास योजना होने पर किसी भी आउटसोर्स व्यापार संबंध को प्रबंधित करने के लिए महत्वपूर्ण है, ग्राहक सेवा कॉल सेंटर के साथ एक अनुबंध को समाप्त करने के लिए तैयार करना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। सुनिश्चित करें कि आपके पास आपके व्यवसाय के इन-हाउस कर्मचारी हैं, जो ग्राहक सेवा कॉल की मात्रा को संभाल सकते हैं, यदि आप अपने आउटसोर्स संबंध को समाप्त करने का निर्णय लेते हैं।

यह सुनिश्चित करेगा कि यदि आपको आउटसोर्स संबंधों को समाप्त करने की आवश्यकता है तो आपका व्यवसाय ग्राहक सेवाओं में चूक से ग्रस्त नहीं है।

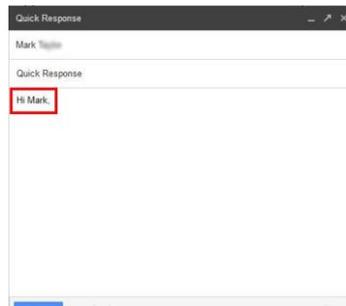
## ईमेल का उपयोग करके उत्तम ग्राहक सेवा कैसे दें

ग्राहक सेवा का भविष्य अब है। प्रौद्योगिकी ने पहले से कहीं अधिक तेजी से और आसान सहायता की मांग की है। लेकिन, क्या आपकी डिजिटल युग कंपनी ने स्वचालन के नाम पर सच्ची सेवा का त्याग किया है?

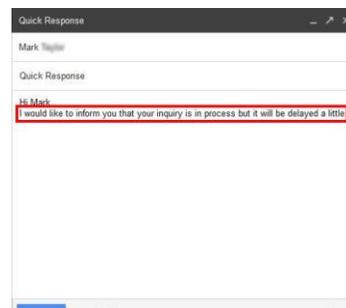
आज, ग्राहक सहायता खोजने के लिए ईमेल लिखना या फोन उठाना उतना ही सरल है। लेकिन, भले ही आप अपने ग्राहकों के साथ आमने-सामने न हों, फिर भी आप एक स्थायी छाप छोड़ते हैं। आप देखभाल और सक्षम, या खतरनाक और यांत्रिक के रूप में आते हैं?

इंटरनेट पर स्टैंड-आउट सेवा की पेशकश करना उतना कठिन नहीं है जितना कि यह दुर्लभ है। एक अच्छा ग्राहक सेवा प्रतिनिधि अभी भी "सेवा" पहले डाल देगा, भले ही वे ग्राहक के साथ आमने-सामने न हों।

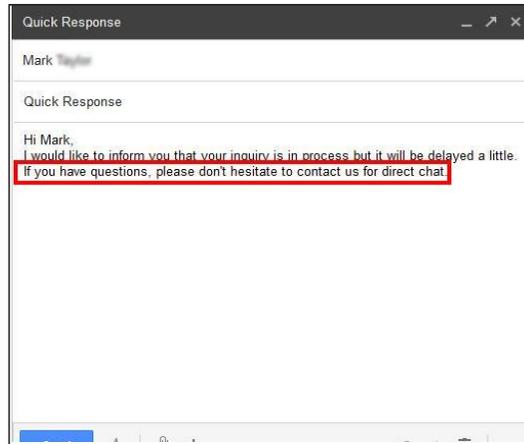
### कदम



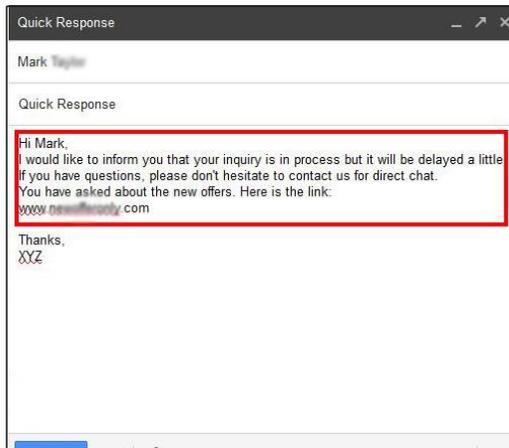
1. प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत प्रतिक्रिया दें। जब कोई ग्राहक आपकी कंपनी को ईमेल करने के लिए बैठता है, वह इसलिए कि उसे मदद की ज़रूरत है। वह ईमेल चुनता है क्योंकि यह त्वरित है, लेकिन उसका अनुरोध अभी भी संतोषजनक और व्यक्तिगत प्रतिक्रिया देता है। समय और पैसा बचाने के लिए उत्सुक कंपनियां अक्सर अपने ग्राहक सहायता में बहुत दूर तक स्वचालन ले जाती हैं। प्रत्येक ग्राहक के पास एक अनूठा प्रश्न होता है, और वह एक अद्वितीय उत्तर का हकदार होता है। यहां तक कि अगर आप स्टॉक उत्तरों को कॉपी और पेस्ट करके समय बचाते हैं, तो संदेश को कम रोबोट बनाने के लिए उद्घाटन और समापन को बदल दें।



2. स्पष्ट हो लेकिन ईमानदारी से। ग्राहकों के ईमेल का जवाब देते समय, ईमानदार रहें और बात करें। संदेश भेजने से पहले, तालिकाओं को मोड़ने का प्रयास करें। अपने आप से पूछें, "क्या यह जवाब मुझे संतुष्ट करेगा अगर मैं ग्राहक हूँ?" अपने ग्राहक को वह मदद देने के लिए वह अतिरिक्त पल लें जो वह चाहता है। इसका मतलब एक संतुष्ट ग्राहक और क्रेडिट कार्ड चार्जबैक के बीच अंतर हो सकता है।



3. लाइव ग्राहक सहायता प्रदान करें। ईमेल संचार का एक स्वीकार्य रूप बन गया है। लेकिन, लाइव ग्राहक सहायता अभी भी आवश्यक है। ऑनलाइन उपलब्ध सूचनाओं की अधिकता ग्राहकों को भारी पड़ सकती है, विशेष रूप से उन लोगों को जो इंटरनेट पर नए हैं। ग्राहकों से बात करने के लिए एक वास्तविक व्यक्ति के साथ ग्राहकों को प्रदान करके अपनी कंपनी को भीड़ से बाहर निकालें। विश्वास को बढ़ावा देने के लिए लाइव फोन सपोर्ट एक अमूल्य तरीका है। जब आपका ग्राहक अपनी इंटरनेट रस्सी के अंत तक पहुंच गया है, और बस मदद की ज़रूरत है, तो आपका टोल फ्री नंबर वह उत्तर है जिसकी उसे तलाश है।



4. सुनिश्चित करें कि आपके सहायता प्रतिनिधि के पास सभी उत्तर हैं। यदि आपके स्टाफ को आपके उत्पाद का पता नहीं है, तो फोन सहायता की उपस्थिति अच्छा नहीं करेगी। ग्राहक सहायता प्रतिनिधि गर्म और मैत्रीपूर्ण होना चाहिए, और आपके उत्पाद के किसी भी पहलू के साथ मदद करने के लिए तैयार होना चाहिए। अपने उत्पाद में आत्मविश्वास महसूस करने वाले व्यक्ति से बात करना कितना अच्छा लगता है। यह बेहतर है अगर वह आपको कंपनी के चारों ओर स्थानांतरित किए बिना आपकी समस्या को हल करने के लिए पर्याप्त जानकार है।

## ग्राहक सेवा सवालों के जवाब कैसे दें

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि की प्राथमिक जिम्मेदारी ग्राहक के सवालों का जवाब देना और समस्याओं को हल करना है। अपने उत्पादों, ग्राहकों की समस्याओं को हल करने और जल्दी और कुशलता से सवालों के जवाब देने के बारे में आपकी कंपनी की नीति के बारे में सूचित किया जाना महत्वपूर्ण है। ग्राहक सेवा के सवालों के जवाब देने के तरीके के बारे में यहां कुछ सुझाव दिए गए हैं।

## कदम



### 1. अपने उत्पादों को जानें।

- आपके द्वारा प्रस्तुत उत्पादों या सेवाओं का पूरा ज्ञान रखने से आपको ग्राहकों के सवालों का सही जवाब देने में मदद मिलेगी। नए उत्पाद विवरण और कार्यों के बारे में लगातार अपने आप को शिक्षित करें।
- आपके द्वारा प्रस्तुत उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करें। यह आपको ग्राहक से संबंधित और सवालों के निवारण के लिए व्यक्तिगत अनुभव का उपयोग करने में मदद करेगा।
- जब आप ग्राहक सेवा कॉल का जवाब देते हैं तो उत्पादों, वारंटियों और अनुबंधों के बारे में एक कैटलॉग या विनिर्देश पत्र रखें। यह आपको सवालों के जवाब देने के लिए एक त्वरित संदर्भ देगा।



### 2. ग्राहक को प्रश्न या समस्याओं की व्याख्या करने दें।

- प्रश्नों के साथ एक ग्राहक के पास उस स्थिति का स्पष्टीकरण होगा जो प्रश्न पैदा करता है। ग्राहक को बिना किसी बाधा के प्रश्न को पूरी तरह से समझाने दें ताकि आप समझ सकें कि ग्राहक क्या पूछ रहा है।



### 3. नोट लें।

- ग्राहक से प्रश्न पूछते समय की बर्ड या नोटों को लिखें। उन महत्वपूर्ण विवरणों को शामिल करें जिन पर सवाल उठाए जा रहे हैं और ग्राहक द्वारा दी गई कोई भी प्रासंगिक जानकारी जो ग्राहक के प्रश्न का उत्तर देने में प्रासंगिक होगी। यह आपको बिना किसी बाधा के जानकारी को बनाए रखने की अनुमति देता है।



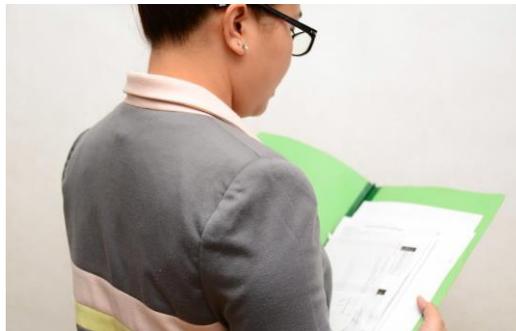
#### 4. ग्राहक से सवाल दोहराएं।

- ग्राहक के प्रश्न को उसके सामने या उसके बारे में संक्षेप में बताएं और सुनिश्चित करें कि आप समझ रहे हैं कि क्या पूछा जा रहा है या क्या हल करना है। यह तकनीक ग्राहक को आपकी जानकारी जानने में मदद करती है और आपको जानकारी को सत्यापित करने में मदद करती है।



#### 5. भाषा को सकारात्मक रखें।

- ग्राहक को इस सवाल के साथ बताने से बचें कि कुछ किया नहीं जाएगा या कभी नहीं होगा। यह नकारात्मक भाषा उपेक्षापूर्ण है और ग्राहक को यह महसूस करवा सकती है कि आप सवाल का जवाब देने और उसकी मदद करने के बारे में परवाह नहीं करते हैं।



#### 6. अपने उत्तर सत्यापित करें।

- अगर किसी ग्राहक के सवाल का जवाब देने के बारे में कोई संदेह है, तो सहकर्मी या पर्यवेक्षक से मदद मांगें। ग्राहक सही जवाब मिलने की सराहना करेंगे, भले ही इसमें थोड़ा समय लगे।



#### 7. केवल वही वादा करें जो आप दे सकते हैं।

- यदि आप इसकी गारंटी दे सकते हैं तो केवल ग्राहक को सही कीमत या डिलीवरी की तारीख दें। एक वारंटी की लंबाई के बारे में गलत बयान देने या जब कुछ दिया जाएगा तो ग्राहक असंतुष्ट होगा।



#### 8. तटस्थ बने रहें।

- यदि ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा पर सवाल उठा रहा है तो रक्षात्मक या टकराव से बचें। वह ग्राहक सेवा प्रक्रिया या नीति पर सवाल उठा सकता है, क्योंकि ग्राहक को यह अनुचित लगता है या गलत तरीके से संसाधित किया गया था। आपके द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सेवा को प्रभावित करने वाली किसी भी नकारात्मक टिप्पणी को प्रभावित किए बिना ग्राहक के सवाल का कुशलता से जवाब देने की पूरी कोशिश करें।

## ग्राहक सेवा ईमेल कैसे लिखें

ग्राहक सेवा इंटरनेट के कारण पिछले दो दशकों में नाटकीय रूप से बदल गई है। किसी चिंता, शिकायत या प्रशंसा के कारण किसी कंपनी को कॉल करने के बजाय, ईमेल के साथ संवाद करना कहीं अधिक आसान हो गया है। इसलिए, कंपनियों को अपने ग्राहक सेवा कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना चाहिए कि वे उचित शिष्टाचार के साथ कैसे प्रतिक्रिया दें क्योंकि यह ग्राहकों के साथ संबंध बनाने का अवसर है।

फोन वार्तालापों के समान, एक अशिष्ट या अनुचित ईमेल उत्तर एक कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकता है, जबकि एक दोस्ताना, अभी भी पेशेवर उत्तर जीवन के लिए एक ग्राहक को प्राप्त कर सकता है। हालांकि, सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि एक अच्छी ग्राहक सेवा ईमेल को बिना देरी किए और उपयुक्त भाषा और टोन के साथ ग्राहक की शिकायत का समाधान या संबोधित करना चाहिए।

## अंश 1. ईमेल को निजीकृत करना

**Be Punctual**

**Respond promptly**

- within 24 hours ideal
- within 3 days maximum

**Prioritize:**

- Urgent emails
- Major customers
- Well-known social media figures

1. शीघ्रता से उत्तर देने का प्रयास करें। अच्छी ग्राहक सेवा को अक्सर त्वरित, प्रभावी और प्रशंसनीय माना जाता है। इस प्रकार, आपको सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त करते ही ग्राहक के ईमेल का जवाब देने का हर संभव प्रयास करना चाहिए।

- सबसे अच्छा प्रतिक्रिया समय 24 घंटे और तीन दिनों के बीच है। इससे अधिक समय तक, ग्राहक आपसे सवाल करेगा कि क्या आपको ईमेल प्राप्त हुआ है या यदि आपको बस परवाह नहीं है।
- आज के समाज में, ग्राहकों को उनके सवालों के तत्काल जवाब प्राप्त करने के लिए अनुकूलित किया जाता है, इस प्रकार एक त्वरित उत्तर ग्राहक विश्वास का निर्माण कर सकता है और बदले में, एक प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बन जाता है।

**Choose a Subject Line**

**Short and informative**

- Phone may only display 25 characters
- Professional and calm (no adspeak)

**Examples:**

- Reminder to complete your order
- Privacy policy update
- Re: Feedback on Our Website

2. विषय पंक्ति को अनुकूलित करें। विषय लाइन महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे अक्सर निर्धारित करते हैं कि एक ईमेल को पढ़ने के लिए खोला गया है या नहीं। एक रिक्त विषय पंक्ति वाले के डिलीट हो जाने या खो जाने पर ग्राहक के निराश होने की सबसे अधिक संभावना है, जिन्हें यह जानने से पहले ईमेल खोलना होगा कि यह किस बारे में है।

- विषय पंक्ति को संक्षिप्त और विशिष्ट रखें और शुरुआत में सबसे महत्वपूर्ण शब्द रखें। याद रखें कि अधिकांश ईमेल विषय रेखाएं केवल 60 वर्णों की अनुमति देती हैं, जबकि एक मोबाइल फोन केवल 25 से 30 वर्ण दिखाता है। ईमेल पर तत्काल ध्यान आकर्षित करने के लिए सबसे महत्वपूर्ण शब्द पहले रखें।
- सभी कैपिटल लेटर्स का उपयोग न करने या विस्मयादिबोधक बिंदुओं की तरह अत्यधिक विराम चिह्न का उपयोग करने से सावधान रहें। दोनों को चिल्लाने या उत्साह के रूप में माना जाता है और ग्राहक सेवा ईमेल के लिए उपयुक्त नहीं है।

### Personalize the Email

**Refer to the customer by name**

**Polite forms of address:**

- Dear (Ms. / Mr.) (Full Name),
- Dear (Full Name), *(if you cannot identify sex from the name)*

3. ग्राहक के नाम का उपयोग करके ईमेल को निजीकृत करें। ग्राहक व्यक्तिगत ईमेल की सराहना करते हैं जिनमें उनके नाम से उन्हें संबोधित किया जाता है। यह साबित करता है कि वे सिर्फ एक संख्या नहीं हैं और इसके बजाय, यह इंगित करते हैं कि आप सम्मानजनक और विनम्र होकर अपने व्यवसाय की सराहना करते हैं।

- एक व्यक्तिगत ईमेल एक अनौपचारिक, सामान्य ईमेल की तुलना में ग्राहक के साथ एक मजबूत संबंध बनाएगा।
- एक अभिवादन का चयन करें जो आपके ग्राहक की स्थिति को दर्शाता है। उदाहरण के लिए, एक चिकित्सक को "डॉ॰" कहा जाना चाहिए। यदि अज्ञात है, तो बस मानक "श्री" का उपयोग पुरुषों के लिए करें और "सुश्री" महिलाओं के लिए।

### Introduce Yourself

**Brief introduction:**

- First name *(sounds friendlier)*
- Job title
- Contact method

**Example:**

I am your customer service contact for AZA Appliances. You can reach me anytime by responding to this email and asking for Greg.

4. अपना परिचय दें। ग्राहक के नाम का उपयोग करने के समान, आपको ईमेल को निजीकृत करने के लिए अपने नाम का भी उपयोग करना चाहिए। आखिरकार, इसे एक व्यवसाय और ग्राहक के बीच लेनदेन के बजाय दो लोगों के बीच बातचीत के रूप में तैयार किया जाना चाहिए।

- अपने नाम के अलावा, अपना शीर्षक और संपर्क जानकारी शामिल करें ताकि आप भविष्य के संचार के लिए कुछ तालमेल स्थापित करें।

## भाग 2. ईमेल का जवाब देना

### Craft a Specific Response

**Go beyond copy-paste**

- Expand on "I apologize"
- Be more creative than "Thank you"

**Getting more out of it:**

- Gain trust by admitting flaws
- Gain info by asking follow-up questions

Both situations call for a longer response related to specific customer

1. ईमेल के संदर्भ पर विचार करें। सभी ग्राहक ईमेल की सराहना की जानी चाहिए कि क्या यह अच्छा है या बुरा क्योंकि यह आपके उत्पाद को बेहतर बनाने और अपने ग्राहक आधार के साथ मजबूत संबंध बनाने का अवसर है। ग्राहक ईमेल आपके उत्पाद के साथ क्या काम करता है और क्या नहीं, इसकी खोज करने के लिए भी एक अच्छा स्रोत है।

- यदि ऑर्डर में कोई माफी है, तो अधिक विशिष्ट होने के नाते "मुझे क्षमा करें" कहने से परे जाएं। अधिक विशिष्ट होना दर्शाता है कि आप वास्तव में उनके ईमेल को पढ़ते हैं और समस्या को समझते हैं।
- कोई भी ईमेल जो समस्याओं पर ध्यान केंद्रित करता है, आपको आसानी से स्वीकार करना चाहिए कि आपकी कंपनी को समस्या को हल करने में समस्या हो रही है। समस्या को छुपाना एक अच्छा विचार नहीं है क्योंकि आप विश्वास बनाने की कोशिश कर रहे हैं। इसके अलावा, परेशानी को स्वीकार करते हुए, आप ग्राहक को बताएंगे कि आपकी कंपनी समस्या को हल करने के लिए कड़ी मेहनत कर रही है।
- समस्याओं में गहराई से खुदाई करने के लिए सवाल पूछना सुनिश्चित करें। अपने उत्पादों पर लाइव शोध करने के लिए एक कंपनी के रूप में यह एक सही अवसर है। उदाहरण के लिए, "हम अपने उत्पाद को कैसे सुधार सकते हैं?" आपको इस बात पर प्रतिक्रिया देता है कि किसी ऐसी चीज़ को कैसे ठीक किया जाए जो संभावित रूप से लाभान्वित हो सके और अन्य सभी ग्राहकों को बनाए रख सके जो समान निराशा का अनुभव कर रहे हैं।
- एक सरल "धन्यवाद" से परे जाकर प्रशंसा दिखाएं। वह ग्राहक जिसने ईमेल लिखने के लिए अतिरिक्त समय लिया है, वह बराबर समय (या अधिक) के लिए दिल से महसूस किए जाने के लिए धन्यवाद देता है।

### Write Clear Instructions

#### Easy to follow:

- Bullet point format
- No industry jargon

#### Respectful:

- Don't talk down to the customer
- Invite further questions

2. अपने ग्राहक को संक्षिप्त निर्देश प्रदान करें। यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक किसी जटिल उत्पाद की कभी-कभी कठिन भाषा का आसानी से अनुसरण या अनुपालन कर सकता है, ऐसे शब्दों या निर्देशों का उपयोग करने से बचें जो आपके उद्योग के किसी व्यक्ति को समझ में आएंगे।

- विभिन्न चरणों या कार्यों को स्पष्ट रूप से अलग करने के लिए संख्याओं या बुलेट बिंदुओं का उपयोग करके जटिल समस्याओं पर अपनी प्रतिक्रिया को सरल बनाएं।
- ईएलआई5 तकनीक का प्रयोग करें (5 की तरह समझाएं)। ऐसे निर्देश भेजने से पहले जो तकनीकी या असाधारण रूप से कठिन हैं, उन्हें पुनः व्यवस्थित करने का प्रयास करें जैसे कि आप पांच-वर्षीय हैं ताकि आप सुनिश्चित कर सकें कि आपका ग्राहक उन्हें समझ सके। कुंजी यह है कि आप सम्मानजनक बने रहें और अपने ग्राहकों का बच्चों की तरह व्यवहार न करें।

### Use Canned Responses

#### Use sparingly:

- Copy-paste only for most common topics
- Do not send if customer has contacted you before

#### Personalize them:

- Take 30 seconds to change dates and locations
- Write a personalized intro

3. अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के सामान्य उत्तरों का उपयोग करें। अपने ईमेल को वैयक्तिकृत रखना याद रखें और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न के उत्तर के रूप में ईमेल न लिखें।

इसमें कोई शक नहीं, एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में, आप दैनिक आधार पर समान सापेक्ष प्रश्नों के साथ आएंगे। यद्यपि इन सामान्य प्रश्नों के लिए एक संग्रहीत प्रतिक्रिया होना सरल हो सकता है, लेकिन आप इनका उपयोग कब और कैसे करें, इस बात से सावधान रहें।

- कैनड प्रतिक्रियाओं का उपयोग करना स्वीकार्य हैं, लेकिन हमेशा उन्हें निजीकृत करने में समय लगता है ताकि ग्राहकों को यह महसूस न हो कि वे सिर्फ "कॉपी-एंड-पेस्ट" किए गए हैं।
- अपने उत्तर के कैनड प्रतिक्रिया भाग को अपने ईमेल के विस्तृत निर्देशों के हिस्से में रखने का प्रयास करें, लेकिन नाम, दिनांक और स्थानों को बदलें जहाँ यह निजीकरण के कुछ अंश रखने के लिए उपयुक्त है।

**Shorten Lengthy Emails**

**Online FAQ**

- Write a personalized intro
- Link to relevant Q & A in the FAQ

**Online Instructions**

- Write short version of instructions
- Link to more detailed step-by-step instructions

Good for tech support, where customers have a wide range of skill

4. प्रतिक्रिया व्यापक होने पर अपने ईमेल में लिंक का उपयोग करें। किसी को भी लंबे ईमेल के माध्यम से अपनी समस्या का हल खोजने की कोशिश करने में आनंद नहीं मिलता है। यह थकाऊ और कष्टप्रद है। इसलिए, यदि आपको व्यापक निर्देश देकर जवाब देना है या लंबी प्रतिक्रिया ईमेल में लिंक रखने पर विचार करें, ताकि ग्राहक जल्दी से वह खोज सकें जो वे खोज रहे हैं।

- यदि आपके निर्देशों में तीन निरंतर चरण या अधिक हैं, तो उन्हें जानकारी से जोड़ने के लिए एक लिंक रखने पर विचार करें।
- ग्राहकों को सभी चरणों या सूचनाओं को पढ़ने की तुलना में लिंक पर क्लिक करने की अधिक संभावना है।
- एफएक्यू में सहायक लेखों के साथ एक ज्ञान का आधार विकसित करने पर विचार करें। इस तरह, आप इस जानकारी के लिंक प्रदान कर सकते हैं, जिससे यह ग्राहकों को 24 घंटे उपलब्ध हो सकता है।

**Keep the Customer Informed**

**Specifics on support:**

- When should customer expect a response?
- Can you promise a resolution, or just an update?

**Give customer your direct contact info**

- Speeds communication, gains trust

**Anticipate needs**

- Answer common related questions

5. अपने ग्राहक के लिए अतिरिक्त सहायता जानकारी शामिल करें। यह महत्वपूर्ण है कि ग्राहक को ठीक से बताएं जब उन्हें समाधान के बारे में सुना जाना चाहिए, या कम से कम अपडेट होना चाहिए। यह आपके और ग्राहक के बीच विश्वास बनाने का एक और तरीका है।

- अपने ग्राहक को सूचित रखने के लिए सक्रिय रहें और उन्हें किसी भी अपडेट के लिए पोस्ट करें।

- ग्राहक से पहले किसी भी अतिरिक्त जरूरतों या चिंताओं को पूछें।
- संपर्क जानकारी प्रदान करें ताकि ग्राहक सीधे आपके पास वापस आ सके। यह कम लोगों को शामिल करता है और त्वरित प्रतिक्रिया करता है।

### अंश 3. ईमेल भेजने के लिए तैयार होना

**Edit for Tone**

**Professional...**

- No slang or emojis (*unless customer is very casual and friendly*)
- Never get emotional

**... But not formal**

- Use names, not “sir” or “madam”
- Show empathy

1. ईमेल के स्वर पर विचार करें। ईमेल के माध्यम से ग्राहकों को संलग्न करना इस बात पर जोर देता है कि उपयुक्त दृष्टिकोण को व्यक्त करने के लिए शब्दों का उपयोग कैसे किया जाता है। हाल के अध्ययनों से संकेत मिलता है कि आकस्मिक स्वर को अधिकांश ग्राहकों (65%) के बीच पसंद किया जाता है, सिवाय इसके कि जब उन्हें किसी अनुरोध से वंचित किया जाता है, तो एक अधिक औपचारिक स्वर पसंद किया जाता है। इसलिए, ज्यादातर मामलों में, आपको एक विनम्र, व्यक्तिगत और पेशेवर स्वर का उपयोग करने का प्रयास करना चाहिए।

- स्लैंग या इमोटिकॉन्स, सभी बड़े अक्षरों और अत्यधिक विराम चिह्नों का उपयोग करने से बचें क्योंकि ये आकस्मिक रूप से टोंड ईमेल के लिए भी अनुचित माने जाते हैं।
- यद्यपि "सर" या "मैडम" उपयुक्त हैं, उन्हें अक्सर औपचारिक माना जाता है।
- उनकी समस्याओं का जवाब देते समय ग्राहक की आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील होने का प्रयास करें।
- नकारात्मक शब्दों के लिए सकारात्मक का प्रयोग करें। सकारात्मक शब्दों के पास प्रभावित करने का एक शक्तिशाली तरीका है कि आपके ग्राहक आपके ईमेल को कैसे पढ़ते हैं।

**Conclude the Email**

**Brief thanks for the communication**

**Formal close**

- “Sincerely” or “Best Regards” most common

**Your Full Name**

2. विनम्रता से अपने ईमेल का समापन करें। अपने उत्पाद या सेवाओं का उपयोग करने के लिए "धन्यवाद" के साथ समाप्त करना हमेशा एक अच्छा विचार है।

- एक व्यक्तिगत हस्ताक्षर प्रदान करें और "ईमानदारी से," या "सर्वश्रेष्ठ सादर" के साथ ईमेल समाप्त करें।

## Proofread

### Check spelling and grammar

- Run through spellcheck
- Quick readthrough for typos

### Check for clarity

- Break up long paragraphs
- Turn complex instructions into bullet points

3. अपना ईमेल प्रूफरीड करें। इस प्रक्रिया को छोड़ना आसान है क्योंकि इतने सारे ईमेल समान प्रश्नों का जवाब दे रहे हैं। व्यस्त दिन में, शब्दों को छोड़ना, टाइपो की गलती, शब्दों को दोहराना या गलत विराम चिह्न का उपयोग करना आसान है।

- व्याकरण और शब्द की पसंद के अलावा, सेट मार्जिन, लघु और आसानी से पढ़े जाने वाले पैराग्राफ, और कई चरणों के लिए बुलेट बिंदुओं के साथ पृष्ठ को खोलकर अपने ईमेल को आकर्षक बनाने की कोशिश करें।

## उत्कृष्ट ग्राहक सेवा कैसे सुनिश्चित करें

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का मतलब है कि आपके ग्राहकों की जरूरतों का तुरंत और उत्साह से ध्यान रखा जाता है। स्पष्ट संचार, प्रभावी नीतियां, उत्कृष्ट कर्मचारी प्रशिक्षण, और रचनात्मक समस्या को सुलझाने की तकनीकें उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के सभी आवश्यक घटक हैं। दूसरी ओर, नाखुश ग्राहक अपने बुरे अनुभव के बारे में 8 - 10 दोस्तों और परिचितों को बता सकते हैं। आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपकी कंपनी के मुंह का कोई भी शब्द सकारात्मक हो। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए बहुत काम करना पड़ता है, लेकिन ग्राहक संतुष्टि और प्रतिधारण भी बढ़ाएगा: एक सफल व्यवसाय चलाने के लिए दो कुंजी।

### अंश 1. ग्राहक-अनुकूल अनुभव डिजाइन करना



1. अपने ग्राहक को पहली बार में प्रसन्न करें। हालांकि बहुत से लोग सोचते हैं कि ग्राहक सेवा केवल शिकायतों को संभालने के बारे में है, अपने ग्राहक को पहले से दुखी होने से बचाने के लिए यह और भी महत्वपूर्ण है। निराश होने के बाद किसी को खुश करना ज्यादा मुश्किल है। अपने ग्राहक अनुभव को इस तरह से डिजाइन करें जैसे कि ग्राहक की नाखुशी को रोकना।



2. अपने आदर्श ग्राहक को परिभाषित करें। हर एक अद्वितीय व्यक्ति के लिए अपने ग्राहक अनुभव को उपयुक्त बनाना समय लेने वाला और महंगा होगा। इसके बजाय, ध्यान से सोचें कि आपका आदर्श, विशिष्ट ग्राहक कौन है। अपने आदर्श ग्राहक को ध्यान में रखते हुए अपनी नीतियों को डिज़ाइन करें। अपने आप से पूछें:

- मेरा आदर्श ग्राहक किस सेवा या उत्पाद को खरीदेगा?
- मेरे आदर्श ग्राहक को उत्पाद या सेवा की कितनी जल्दी आवश्यकता होगी?
- मेरे आदर्श ग्राहक को किस तकनीकी सहायता की आवश्यकता होगी?
- मेरा ग्राहक इस लेनदेन से क्या हासिल करना चाहता है?
- मैं अपने ग्राहक को इस कार्य को पूरा करने में कैसे मदद कर सकता हूँ?



3. ग्राहकों की अपेक्षाओं को आगे बढ़ाएं। उन्हें स्पष्ट न्यूनतम देने के बजाय, अपने ग्राहकों को विशेष रूप से बैठक करके और फिर उनकी जरूरतों को पूरा करके खुश करें। यह आपके ग्राहक को प्रभावित करेगा और उन्हें आपकी कंपनी के प्रति वफादार रहने के लिए प्रोत्साहित करेगा। ग्राहकों की अपेक्षाओं को पार करने की कोशिश सद्भावना का निर्माण करेगी और आपको एक बड़ी समस्या बनने से पहले किसी भी घाटे को ठीक करने का अवसर दे सकती है।

- उदाहरण के लिए, यदि आपके आदर्श ग्राहक को 10 घंटे के भीतर सेवा की आवश्यकता होगी, तो यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि आप इसे 8 घंटे के भीतर प्रदान करते हैं।



4. अपने ग्राहक को ध्यान में रखते हुए अपना व्यावसायिक स्थान डिज़ाइन करें। आपके कार्यालय या स्टोर में आपके ग्राहक के लिए एक आरामदायक, स्वच्छ, स्वागत योग्य वातावरण होना चाहिए। आपके कार्यालय को भी एक समझदार और तार्किक तरीके से रखा जाना चाहिए जो आपके ग्राहक के लिए नेविगेट करने में आसान होगा। चीजों पर विचार करें जैसे:

- अपने ग्राहकों के लिए पार्किंग स्थान निर्दिष्ट करना।
- यह सुनिश्चित करना कि आपके कार्यालय विकलांग और घायल ग्राहकों के लिए सुलभ हैं।
- अपने ग्राहकों को निर्देशित करने के लिए प्रभावी साइनेज लटकाए, जाने के लिए जहां उन्हें जाने की आवश्यकता है।
- प्रवेश द्वार और सीढ़ी जैसे प्रमुख स्थानों पर निर्देशिकाओं, सूचनात्मक ब्रोशर, या मानचित्रों को संग्रहीत करें।
- आवश्यकतानुसार ग्राहकों को निर्देशित करने के लिए प्रवेश मार्ग के पास एक स्टाफ सदस्य को तैनात करें।



5. ग्राहकों को विशेष महसूस कराने के लिए उनपर व्यक्तिगत ध्यान दें। ग्राहक व्यक्तिगत ध्यान देने के लिए अच्छी प्रतिक्रिया देते हैं। सुनिश्चित करें कि आपकी कंपनी का दर्शन ग्राहक को सबसे पहले रखता है और उन्हें संख्याओं के बजाय लोगों की तरह ट्रीट करता है। उदाहरण के लिए, ग्राहक आपकी सराहना करते हैं जब आप:

- नाम से अपना परिचय दें।
- अपने ग्राहक का नाम पूछें।
- उनकी विशिष्ट जरूरतों को सुनने के लिए कुछ मिनट बिताएं।

- उन्होंने जो निवेदन किया है, उसकी सहायता करें: बस एक सामान्य शुरुआत न करें, कहानी को याद करें।



6. अपने कार्यालय में ग्राहक सेवा को दोबारा जांचें। अपने आप को अपने ग्राहकों के स्थान पर रखें। फिर यह निर्धारित करने के लिए कि क्या कोई अन्य सुधार किया जा सकता है, अपने व्यवसाय में ग्राहक अनुभव का परीक्षण करें। उपयोगकर्ता अनुभव का परीक्षण करने के कुछ तरीके शामिल हैं:

- फोन प्रणाली को नेविगेट करने में आसान बनाने के लिए कार्यालय को कॉल करना।
- एक परीक्षण ईमेल भेजना यह देखने के लिए कि प्रतिक्रिया प्राप्त करने में कितना समय लगता है।
- अपने स्टोर के माध्यम से चलना यह जांचने के लिए कि आइटम स्पष्ट रूप से लेबल किए गए हैं, तार्किक रूप से व्यवस्थित हैं, और पूरी तरह से स्टॉक किए गए हैं ताकि ग्राहक उन उत्पादों को ढूंढ सकें जो वे चाहते हैं।
- अपनी कंपनी की लाइव चैट सुविधा का उपयोग करके देखें कितनी जल्दी शिकायत का समाधान किया जा सकता है।



7. अपने ग्राहकों को स्वयं-सेवा विकल्प प्रदान करें। स्वयं सेवा विकल्प जैसे कि दुकानों में स्वयं-चेकआउट लाइनें, समस्या निवारण संकेत के साथ सेवा फ़ोरम, और स्वचालित सेवाएं आपके ग्राहकों की ज़रूरतों को अधिक कुशलता से पूरा करने में आपकी सहायता कर सकती हैं। कई ग्राहक इन विकल्पों को पसंद करते हैं, क्योंकि वे दिन के किसी भी समय उपयोग किए जा सकते हैं, जिसमें गैर-व्यावसायिक घंटे भी शामिल हैं। ग्राहक स्वयं-सेवा विकल्पों से विशेष रूप से खुश होते हैं जब वे सुचारू रूप से और तार्किक रूप से चलते हैं।

- कई ग्राहक स्वयं सेवा स्टेशनों के खराब कामकाज से निराश हो जाते हैं। सुनिश्चित करें कि आपके पास स्वयं-सेवा विकल्पों का उपयोग करने के बारे में स्पष्ट निर्देश हैं, और यदि संभव हो तो आपको समस्या निवारण के लिए पास के कर्मचारी को तैनात करने पर विचार करना चाहिए।



8. जानिए कि आपका व्यस्त समय कब है। जब आप ग्राहकों की भीड़ होने की संभावना रखते हैं और जब व्यापार धीमा होने की अधिक संभावना है, तो इस पर नज़र रखें। सुनिश्चित करें कि आपके पास क्रंच समय के दौरान पर्याप्त ग्राहक सहायता उपलब्ध है। आपके व्यवसाय के आधार पर, आप विशेष रूप से छुट्टियों के दौरान, दोपहर के भोजन के समय, या शाम और सप्ताहांत के दौरान व्यस्त हो सकते हैं। यदि आपके पास इन व्यस्त समय में उनकी देखभाल करने के लिए पर्याप्त स्टाफ है तो आपके ग्राहक सबसे अधिक खुश होंगे।



9. सुनिश्चित करें कि आपकी कीमतें प्रतिस्पर्धी और आपके लक्षित ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप हैं। सुनिश्चित करें कि आपके सामान और सेवाओं की कीमत उचित है जो आपके प्रतियोगियों के मूल्य के अनुरूप है। प्रभावी बिक्री, वफादारी छूट और निकासी अनुभाग आपके ग्राहकों को यह महसूस करने के लिए कुछ अच्छे तरीके हैं कि उन्हें अपनी वफादारी के लिए पुरस्कृत किया जाता है। सभी मामलों में, सुनिश्चित करें कि आपके ग्राहकों को निराश करने से बचने के लिए आपकी कीमतों को स्पष्ट रूप से लेबल किया गया है।

- ध्यान रखें कि लोग कीमत को गुणवत्ता के साथ जोड़ते हैं, इसलिए यदि आपका लक्षित ग्राहक अप-स्केल है और सुविधा की तलाश कर रहा है, तो कीमत एक कारक से कम है और आप कुछ अधिक शुल्क ले सकते हैं।
- सावधान रहें कि आप अपने सामान और सेवाओं को कम मूल्य पर नहीं दे रहे हैं ताकि आप पैसे खो दें। ग्राहकों की संतुष्टि के लिए अपनी कंपनी को दिवालिया न करें।

## भाग 2. अपने ग्राहक सेवा टीम को प्रशिक्षित करना



1. ग्राहक सेवा को मापने के लिए प्रदर्शन मेट्रिक विकसित करें। यह आवश्यक है कि जिस मेट्रिक्स को आप चाहते हैं आपका स्टाफ प्राप्त करे उसे स्थापित करें क्योंकि यदि आप इसे माप नहीं सकते हैं, तो आप इसे प्रबंधित नहीं कर सकते। आपकी कंपनी में अच्छी ग्राहक सेवा को क्या परिभाषित करता है? क्या यह विज़िट दोहराता है? औसत चेक-आउट समय? टिकट प्रति आइटम की संख्या? शिकायतों पर त्वरित प्रतिक्रिया समय? समस्या समाधान समय? एक बार जब आप इस सूची और अपने मेट्रिक्स को कैसे ट्रैक करें को स्थापित कर लेते हैं, तो इसे अपने कर्मचारियों को बताएं।

- यदि आपका कोई मेट्रिक टिकट प्रति आइटम है, तो साप्ताहिक आधार पर अपने ग्राहकों का बास्केट आकार ट्रैक करें। आप टिकट प्रति वस्तुओं की औसत संख्या का पता लगा सकते हैं, फिर उस संख्या को बढ़ने के तरीकों का पता लगा सकते हैं। हो सकता है कि आपको अपने कर्मचारियों को अपने सभी उत्पादों पर शिक्षित करने की आवश्यकता हो, ताकि वे ग्राहकों को अपने बास्केट में कुछ और उत्पाद जोड़ने के लिए प्रोत्साहित कर सकें। या शायद अलमारियों को अक्सर पर्याप्त रूप से स्टॉक नहीं किया जाता है, इसलिए लोग उन सभी वस्तुओं को नहीं खरीद सकते हैं जिनकी उन्हें आवश्यकता है। टिकट का आकार बढ़ाने से आपको अलमारियों को स्टॉक रखने या दिन के सबसे व्यस्त समय से ठीक पहले आराम करने के लिए अधिक लोगों को नियुक्त करने की आवश्यकता हो सकती है।



2. संस्थान की नीतियां जो ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार करना आसान बनाती हैं। आपको अपने ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों और कर्मचारियों को ग्राहकों को खुश रखने के लिए उचित दिशानिर्देश प्रदान करने चाहिए। इनमें उचित अभिवादन, दुखी ग्राहकों से निपटने के लिए प्रक्रियाएं, या दिशानिर्देश शामिल हो सकते हैं कि ग्राहकों को कितने समय तक रोकना चाहिए। सुनिश्चित करें कि इन प्रक्रियाओं को स्पष्ट रूप से आपके कर्मचारियों के लिए निर्धारित किया गया है और उन्हें लागू करना संभव है। उन्हें अपनी ग्राहक सेवा नीतियों को याद रखने में मदद करने के लिए एक पुस्तिका या हैंडआउट्स प्रदान करने पर विचार करें।



3. सांस्कृतिक अंतर के प्रति सचेत रहें। आपके ग्राहक अपनी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के कारण आपसे अलग विचार रख सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आपके कर्मचारी अंतर-सांस्कृतिक गलतफहमी की संभावनाओं को कम करने के लिए अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ मुठभेड़ों को संभालने में प्रशिक्षित हैं।



4. अपने वादे पूरे करें। ग्राहक से किया हुआ वादा कभी न तोड़ें। उन्हें केवल वो वादा करें जो आप वास्तव में प्रदान कर सकते हैं, और फिर उन्हें उस सेवा को प्रदान करें।

- उदाहरण के लिए, किसी ग्राहक को तब तक धनवापसी का वादा न करें जब तक कि आप पूरी तरह से सुनिश्चित न हों कि उसे धनवापसी प्रदान की जा सकती है। और एक ग्राहक से वादा न करें कि आप उसे 30% छूट प्राप्त करा सकते हैं जब वह केवल 15% छूट के लिए अर्हता प्राप्त करता है।



5. समस्याओं से निपटने के लिए अपने ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों को स्वतंत्रता दें। भले ही कंपनी की प्रभावी नीतियां ग्राहकों को खुश रखने के लिए महत्वपूर्ण उपकरण हैं, फिर भी आपको अपने कर्मचारियों की टीम पर भरोसा करना होगा। कुछ परिस्थितियां हैं जो एक कंपनी नीति को कवर नहीं करती हैं, और कभी-कभी निर्णय हवा में करना पड़ता है। अपने कर्मचारियों को ग्राहक की शिकायतों या अप्रत्याशित स्थितियों से निपटने के लिए कुछ उचित स्वतंत्रता दें।

- उदाहरण के लिए, आपका ग्राहक सेवा प्रतिनिधि एक नाराज ग्राहक को तीन अतिरिक्त कूपन दे सकता है, भले ही कंपनी की पॉलिसी सिर्फ एक कूपन प्रदान करने के लिए हो। अपने कर्मचारी पर क्रोधित होने के बजाय, विश्वास करें कि उसके फैसले ने समस्या को सबसे आसान समाधान प्रदान किया।
- समान समय पर, अपने कर्मचारियों को शिक्षित करना महत्वपूर्ण है, ताकि उन्हें पता चल सके कि उन्हें एक शिकायत को पूरा करने के लिए कितनी स्वतंत्रता है, और कब उन्हें एक पर्यवेक्षक को शिकायत देनी चाहिए। अपने कर्मचारियों को लिखित नियमों और नीतियों को प्रदान करने से यह स्पष्ट हो सकता है।

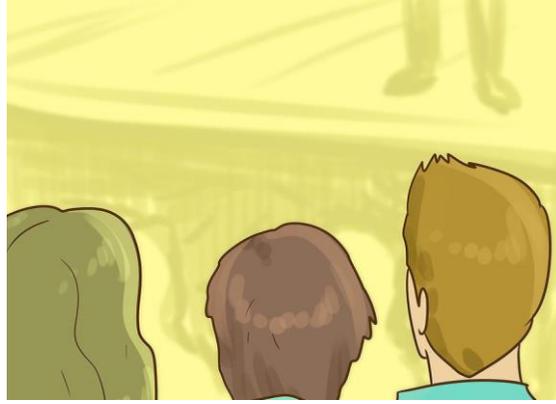


6. उन कर्मचारियों को पुरस्कृत करें जो अपनी ग्राहक सेवा में उत्तम काम करते हैं। यदि आपके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार करने के लिए पुरस्कृत किया जाता है, तो वे देखेंगे कि आपके संगठन के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा कितनी महत्वपूर्ण है। स्टार ग्राहक सेवा प्रदाता के लिए अपने कार्यालय में एक मासिक पुरस्कार बनाने पर विचार करें। आप ग्राहक की वफादारी को बेहतर बनाने में मदद करने वाली सेवा टीमों को बोनस भी प्रदान कर सकते हैं।

- अपने मेट्रिक्स को जल्दी स्थापित करके, आप अपने कर्मचारियों को पुरस्कृत करने के लिए ठोस परिणाम का उपयोग कर सकते हैं। यदि आपके पास टिप्पणी कार्ड या ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण है, तो आप उस व्यक्ति को पुरस्कृत कर सकते हैं जो उच्चतम स्कोर करता है। या यदि आप ट्रैक कर सकते हैं कि ग्राहक सेवा की समस्याएं कितनी जल्दी हल हो जाती हैं, तो आप कर्मचारी को सबसे तेज और सबसे सटीक समस्या समाधान समय के साथ पुरस्कृत कर सकते हैं।



7. कर्मचारियों को प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए प्रशिक्षित करें। अपने कर्मचारियों पर जोर दें कि अच्छी मुद्रा, एक स्पष्ट बोलने वाली आवाज़, एक दोस्ताना व्यवहार और पेशेवर उपस्थिति सभी अच्छी ग्राहक सेवा के लिए आवश्यक हैं। ग्राहकों के साथ संवाद स्थापित करने में पहली छाप महत्वपूर्ण है। अपने स्टाफ के सदस्यों से विशेष रूप से स्पष्ट रूप से और धीरे से फोन पर ग्राहकों के साथ डील करने के लिए कहें।



8. अपने कर्मचारियों के साथ ग्राहक सेवा प्रशिक्षण शेड्यूल करें। ऐसी कई विधियां हैं जिनका उपयोग आप अपने कर्मचारियों को आवश्यक ग्राहक सेवा कौशल सिखाने में मदद करने के लिए कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप ग्राहक सेवा का अभ्यास करने, कार्यशालाएं चलाने के लिए कोच हायर करने या अपने कर्मचारियों को ऑनलाइन प्रशिक्षण मॉड्यूल पूरा करने के लिए भूमिका निभाने वाले अभ्यास का उपयोग कर सकते हैं। यहां तक कि दो घंटे की कार्यशाला से आपके कर्मचारियों को ग्राहकों की देखभाल के लिए नए गुर सीखने में मदद मिल सकती है।

### अंश 3. ग्राहकों के साथ संवाद करना



1. अच्छे फोन शिष्टाचार का पालन करें। फोन शिष्टाचार में ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए तत्परता, स्पष्टता और उत्साह शामिल है। आप चाहते हैं कि आपका ग्राहक ऐसा महसूस करे कि उसकी परवाह की जा रही है, भले ही वह किसी दूसरे शहर या राज्य में हों। फोन शिष्टाचार के कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं में शामिल हैं:

- यह सुनिश्चित करना कि सभी फोन 3 रिंग के भीतर उत्तर दिए गए हैं यदि संभव हो तो।
- फोन का जवाब दोस्ताना तरीके से देना।
- धीरे-धीरे, स्पष्ट और उचित मात्रा में बोलना।
- अपने नाम के साथ और अपनी कंपनी के नाम / विभाग के साथ अपने ग्राहक का अभिवादन करें।
- अपने ग्राहक से पूछें कि आप उनकी मदद कैसे कर सकते हैं।

- तत्काल सहायता प्रदान करना, चाहे वह किसी अन्य व्यक्ति को कॉल स्थानांतरित करना हो, धन वापस करने की प्रक्रिया शुरू करना, या किसी उत्पाद का उपयोग करने के बारे में एक प्रश्न का उत्तर देना।
- ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं, इस बारे में स्पष्ट होना।
- आप उनके लिए क्या कर सकते हैं, इसके बारे में ईमानदार होना। यदि आप उनके प्रश्न का तुरंत उत्तर नहीं दे सकते हैं, तो पूछें कि क्या एक बार आपके पास जवाब होना के बाद आप उन्हें वापस कॉल कर सकते हैं।



2. नकारात्मक बयानों से बचें। ग्राहकों को "नहीं" या "कभी नहीं" बताया जाना पसंद नहीं है। नकारात्मक भाषा का उपयोग करने के बजाय, अपने ग्राहकों की मदद करने की इच्छा की पुष्टि करने के लिए सकारात्मक बयानों का उपयोग करने का प्रयास करें। ईमानदार रहें, लेकिन इस बात पर भी जोर दें कि आप अपने ग्राहक की देखभाल करने में कितने सक्रिय हैं।

- "मैं उस सवाल का जवाब नहीं जानता," कहने के बजाय अपने ग्राहक को बताएं: "मुझे कोई ऐसा व्यक्ति ढूंढने दें जो इस मामले में आपकी मदद कर सके। मैं उन्हें कुछ मिनटों में आपको कॉल करने को कहता हूँ?"
- "यह मेरा काम नहीं है," कहने के बजाय अपने ग्राहक को बताएं: "क्या मैं आपको दूसरे विभाग में स्थानांतरित कर सकता हूँ? वे वहां आपकी मदद कर सकते हैं।"
- "कंपनी कभी भी इस बात से सहमत नहीं होगी," यह कहने के बजाय अपने ग्राहक को बताएं: "मैं वह सब कुछ करूंगा जिससे मुझे यकीन हो कि आप खुश हैं। मैं अपने पर्यवेक्षक से बात करने जा रहा हूँ कि हमारे विकल्प क्या हो सकते हैं।"



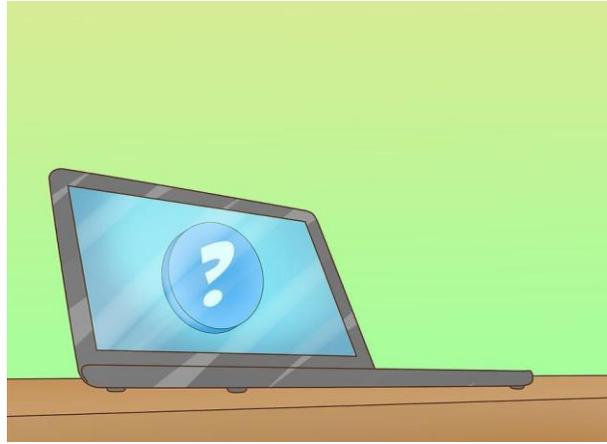
3. लंबे होल्ड समय के बजाय कॉल-बैक विकल्प प्रदान करें। ग्राहक घंटों तक लाइन में नहीं लगने की सलाहना करते हैं। उस समय के दौरान जब कई फोन एक साथ आते हैं, तब अपने ग्राहक से पूछें कि क्या आप निकट भविष्य के लिए फोन कॉल शेड्यूल कर सकते हैं।

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को निर्दिष्ट समय पर अपने ग्राहक को वापस कॉल करने को कहें। इस तरह, आपका ग्राहक लगातार निराश नहीं होगा।



4. 10 घंटे के भीतर ग्राहक के सवालों का जवाब दें। ग्राहकों के सवालों का जवाब समय ग्राहकों की संतुष्टि (या असंतोष) के केंद्रीय घटकों में से एक है। सुनिश्चित करें कि आप किसी भी शिकायत या सवाल का 10 घंटे के भीतर जवाब दें।

#### भाग 4. ऑनलाइन अनुभव का अनुकूलन



1. अपनी वेबसाइट पर एक बढ़िया अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न का अनुभाग सेट करें। जब ग्राहक अपने उपयोगकर्ता अनुभव के माध्यम से मार्गदर्शन करने के लिए ऑनलाइन संसाधन रखते हैं तो ग्राहक अधिक खुश होते हैं। यह आपके फोन लाइनों और ईमेल इनबॉक्स को भी अनावश्यक संचार से मुक्त करेगा। आप और आपका ग्राहक एक अच्छी तरह से संगठित, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न अनुभाग की मदद से समय बचाएंगे। आपके अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न आपके द्वारा बेचे जाने वाले उत्पाद से संबंधित विशिष्ट तकनीकी समस्याओं के लिए व्यवसाय का संचालन करने के तरीके से कुछ भी संबोधित कर सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आप प्रत्येक अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न में स्पष्ट, संक्षिप्त और शब्दजाल-मुक्त उत्तर लिखते हैं। आपके द्वारा चुने गए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न आपके द्वारा चलाए जाने वाले व्यवसाय पर निर्भर करेंगे, लेकिन कुछ नमूना अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न में कुछ चीजें शामिल हो सकती हैं:

- इस उत्पाद को खरीदने के लिए मुझे किस प्रकार की पहचान की आवश्यकता है?
- नियमित सेवा योजना और प्रीमियम सेवा योजना में क्या अंतर है?

- क्या इस उत्पाद के लिए थोक विकल्प हैं?
- मैं एक पीसी पर इस सॉफ्टवेयर पैकेज को कैसे संचालित करूं?



2. एक सहज ऑनलाइन और ऑफलाइन अनुभव बनाएं। सुनिश्चित करें कि आपकी ऑनलाइन उपस्थिति आपके इन-स्टोर अनुभव के रूप में अच्छी तरह से व्यवस्थित और आमंत्रित है। आपके स्टोर में आपके द्वारा विज्ञापित किसी भी महत्वपूर्ण जानकारी को स्पष्ट रूप से ऑनलाइन चिह्नित किया जाना चाहिए। आपके संचालन के घंटे, संपर्क जानकारी, पता और अन्य विवरण आपकी कंपनी की वेबसाइट पर सटीक रूप से पोस्ट किए जाने चाहिए। सुनिश्चित करें कि आप अपने ग्राहकों को फोन पर या जो कुछ भी आप इंटरनेट पर पेश करते हैं, उसके बीच कोई विसंगतियां नहीं हैं।



3. मल्टी-चैनल ग्राहक सहायता बनाएं। सुनिश्चित करें कि आपके पास ऑनलाइन और व्यक्तिगत रूप से, फेसबुक और ट्विटर पर एक सेवा मौजूद है। आपकी कंपनी जितने अधिक स्थानों पर भाग लेती है, उतनी ही अधिक संभावना है कि आपका ग्राहक आपको ढूंढ सकेगा और उसके सवालों के जवाब पा सकेगा। निर्दिष्ट ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आपके सोशल मीडिया की निगरानी करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि निराश ग्राहकों को समाधान प्रदान किया जाता है।

- यदि आपके पास बैंडविड्थ और कार्मिक हैं, तो आप ऑनलाइन सेवा सहायता प्लेटफार्म की निगरानी भी कर सकते हैं। यह ग्राहकों को एक दूसरे के समस्या निवारण में मदद करने की अनुमति देगा और आपको महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया भी देगा कि आप कैसे सुधार कर सकते हैं।



4. एक लाइव-चैट विकल्प प्रदान करें। यदि संभव हो, तो ऐसी प्रणाली स्थापित करने का प्रयास करें जहां ग्राहक लाइव चैट के माध्यम से प्रतिनिधि के साथ संवाद कर सकें। यह ईमेल श्रृंखला और लंबे वॉइस-मेल से बचकर आपके ग्राहक और आपके समय को बचा सकता है। आपका ग्राहक इस बात की सराहना करेगा कि आप उनके बारे में उतनी ही परवाह करते हैं जितना आप स्टोर में करते हैं।

## भाग 5 ग्राहक शिकायतों से निपटना



1. याद रखें कि शिकायतें उपयोगी हैं। शिकायतों को मुसीबत के रूप में न देखें। शिकायतें एक व्यवसाय को आवश्यक जानकारी प्रदान करती हैं। वे ऐसे मुद्दों को इंगित करते हैं जो कई अन्य ग्राहकों को परेशान कर सकते हैं। खुद को बताएं कि शिकायतें आपकी कंपनी के लिए एक प्रतिक्रिया का मुक्त रूप हैं, और वे आपको नई समस्याओं को हल करने की अनुमति देंगे।



2. ग्राहकों से स्पष्ट रूप से संवाद करें कि शिकायत प्रक्रिया क्या है। इस जानकारी को फाइन प्रिंट में न छुपाएं। ग्राहकों को स्पष्ट और सरल रूप से बताएं कि यदि वे आपकी सेवा से नाखुश हैं तो उन्हें क्या करना चाहिए।

आपको यह सुनिश्चित करने के लिए भी महनत करनी चाहिए कि प्रक्रिया सरल है। ग्राहकों को इसे एक लेबिरींथ प्रक्रिया बनाकर वापसी के उत्पाद को रोकने की कोशिश न करें: वे आपके स्टोर पर कभी नहीं लौटेंगे।



3. सक्रिय-श्रवण तकनीकों का उपयोग करें। सुनिश्चित करें कि आप सक्रिय श्रवण तकनीकों का उपयोग करके अपने ग्राहकों को ध्यान से सुनें। यह सुनिश्चित करने के लिए उनकी चिंताओं को शांत करें कि आप उन्हें समझ रहे हैं, आंखों के संपर्क को बनाए रखें, उचित समय पर सिर हिलाएं, और शब्दजाल या संदेहपूर्ण भाषा का उपयोग करने से बचें। सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा पूछे गए किसी भी प्रश्न को आवश्यक जानकारी प्राप्त करना है, न कि किसी भी तरह से अपने ग्राहक को "फंसाना"।



4. ग्राहक की हताशा की पुष्टि करें। एक नाराज ग्राहक आपकी कंपनी द्वारा समर्थित महसूस करना चाहता है। सुनिश्चित करें कि आप माफी मांगें और समझाएं कि आप समझते हैं कि स्थिति कितनी निराशाजनक है। यह तनाव को कम करने के साथ-साथ चीजों को सही बनाने की प्रक्रिया की शुरुआत के लिए एक प्रभावी तकनीक है। आप एक नाराज ग्राहक को बता सकते हैं:

- "मैं समझ सकता हूँ कि आप निराशाजनक क्यों हैं।"
- "मुझे खेद है कि आपको ऐसी निराशाजनक स्थिति में डाल दिया गया।"
- "मैं समझता हूँ कि आप नाराज हैं। मैं इसे सही करने की कोशिश करूंगा।"



5. ग्राहकों को विकल्प प्रदान करें। यदि कोई समस्या उत्पन्न होती है, तो अपने ग्राहक को अलग-अलग विकल्प देने के बारे में विचार करें कि चीजों को कैसे सही बनाया जा सकता है। यदि आप कई संभावित समाधान प्रदान करते हैं और ग्राहक को चुनने की अनुमति देते हैं, तो आपके ग्राहक को ऐसा महसूस होगा कि उसने निराशाजनक स्थिति पर कुछ नियंत्रण हासिल कर लिया है। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं,

- "मुझे खेद है कि आपको मेल में एक दागदार शर्ट मिला। क्या आप एक नई शर्ट चाहेंगे, या आप अपने पैसे वापस चाहेंगे?"
- "मैं क्षमा चाहता हूँ कि हमारे ठेकेदार नियत समय पर आपके घर नहीं पहुंचे। हमें आपके द्वारा ऑर्डर की गई सेवाओं के लिए 20% की छूट प्रदान करने में खुशी हो रही है। या, यदि आप चाहें, तो हम आपको बिना किसी अतिरिक्त लागत के प्रीमियम पैकेज दे सकते हैं।"



6. समस्याओं का शीघ्र समाधान करें। चाहे जो भी हो, सुनिश्चित करें कि ग्राहक के प्रश्नों और चिंताओं पर यथाशीघ्र कार्रवाई की जाए। चाहे वह एक स्टोर रिटर्न हो, भविष्य में छूट, एक नई बैठक का समय निर्धारित करना हो, या माफ़ी मांगने के लिए मैनेजर हो, यह महत्वपूर्ण है कि समय पर की गई शिकायतों को सही ढंग से संभाला जाये।



7. धन्यवाद कहें। अपने उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने के लिए अपने ग्राहकों को धन्यवाद कहें। आपका आभार व्यक्तिगत, स्टोर साइनेज के माध्यम से, या शारीरिक रूप से धन्यवाद नोटों के साथ व्यक्त किया जा सकता है।

जो आप व्यक्तिगत रूप से अपने ग्राहकों को भेजते हैं। अपने ग्राहकों की उपस्थिति के लिए सराहना करें: उनके बिना, आपका व्यवसाय कामयाब नहीं होगा।

## अंश 6. ग्राहक प्रतिक्रिया प्राप्त करना



1. एक ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण को लागू करें। कई व्यावसायिक लीडर अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए अपनी कंपनी की क्षमता को कम आंकते हैं। अपने ग्राहकों के साथ आपकी सेवाओं और उत्पादों से कितने खुश हैं, इस बारे में खुद से ईमानदार रहें। एक ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण आपको ग्राहक सेवा प्रदान करने के बारे में अधिक उद्देश्यपूर्ण दृष्टिकोण प्राप्त करने की अनुमति देगा।

- सर्वेक्षण को भरने के लिए इनाम के साथ ग्राहकों को प्रदान करने से भागीदारी को प्रोत्साहित करने में मदद मिलेगी। उदाहरण के लिए, आप उन्हें रैफल में दर्ज कर सकते हैं या फॉर्म भरने के लिए सहमत होने के लिए उन्हें कूपन प्रदान कर सकते हैं।



2. ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण को छोटा रखें। आप अपने सर्वेक्षण में 10-15 से अधिक प्रश्नों को शामिल नहीं करना चाहते हैं। आप चाहते हैं कि सर्वेक्षण व्यापक हो लेकिन आपके ग्राहकों के लिए कोई दैनिक काम नहीं चाहते हैं। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के सवालों में निम्न बातें शामिल हो सकती हैं:

- “क्या आप अगले साल फिर से हमारी सेवाओं का उपयोग करने की योजना बना रहे हैं? क्यों या क्यों नहीं?”
- “क्या आप हमारे कर्मचारियों द्वारा समर्थित महसूस करते हैं? क्यों या क्यों नहीं?”

- "हमारी वेबसाइट को नेविगेट करना कितना आसान है? कृपया हमारी वेबसाइट के यूजर फ्रेंडली अनुभव को 1 से 10 के पैमाने पर रैंक करें, जिसमें 1 सबसे कम यूजर फ्रेंडली है और 10 सबसे अधिक है।"



3. पूछें कि आप भविष्य में ग्राहक सेवा कैसे सुधार सकते हैं। समस्याओं से निपटने के लिए नई तकनीकों के बारे में जानने के लिए संसाधन के रूप में अपने ग्राहकों का उपयोग करें। आप यह भी जान सकते हैं कि आपके प्रतियोगी ग्राहक सेवा की समस्याओं को कैसे संभालते हैं। आप यह निर्धारित करने में सक्षम होंगे कि आपकी कंपनी क्या अच्छा कर रही है और आप जितनी अच्छी तरह से कर रहे हैं उतनी प्रभावी रूप से क्या नीतियां काम नहीं कर सकती हैं।



4. अपने ग्राहकों से अपनी प्रतियोगियों के बारे में पूछें। शायद आपके प्रतियोगियों के पास आपकी तुलना में अधिक प्रभावी ग्राहक सेवा नीतियां हैं। यदि यह मामला है, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप इसके बारे में जानें ताकि आप सुधार कर सकें। सुनिश्चित करें कि आपका ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण आपके ग्राहकों से पूछता है कि वे आपके प्रतियोगियों के बारे में कैसा महसूस करते हैं।



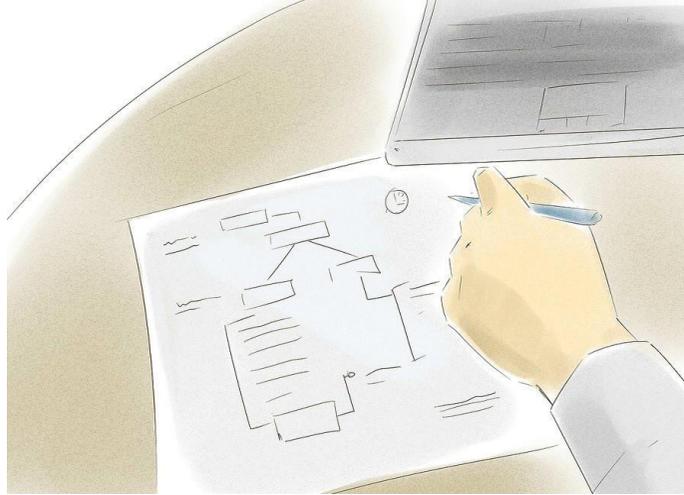
5. उन्हें बताएं कि आपके सर्वेक्षण में भाग लेना क्यों महत्वपूर्ण है। ग्राहकों को सुना हुआ महसूस करना पसंद है, और वे कुछ एजेंसी के लिए खुश होंगे क्योंकि वे आपकी कंपनी को प्रतिक्रिया देते हैं। हालांकि, आपको उनकी भूमिका के महत्व पर भी ज़ोर देना चाहिए जब वे सर्वेक्षण भरते हैं।

उन्हें बताएं कि उनकी राय भविष्य के ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का अनुभव प्रदान करने में मदद करेगी। अपने ग्राहकों को प्रभावी ढंग से उनकी जरूरतों को पूरा करने में मदद करने के लिए धन्यवाद कहें।

## एक उच्च प्रदर्शन ग्राहक सेवा नेतृत्व टीम कैसे बनाएं

एक संगठन जो ग्राहक सेवा पर ध्यान केंद्रित करता है, उसके पास अच्छा नेतृत्व होना चाहिए। लेकिन अक्सर लोगों को उनकी तकनीकी विशेषज्ञता या संगठन के साथ कार्यकाल की वजह से पदोन्नती की जाती है। अक्सर इस बात की अनदेखी की जाती है कि क्या व्यक्ति के पास सही लक्षण और प्रतिभा है, और वह एक प्रभावी टीम का हिस्सा हो सकता है। उच्च-प्रदर्शन नेतृत्व वाली टीम बनाने के लिए, आपको अपने संगठन की आवश्यकताओं की पहचान करनी होगी और उन्हें भरने के लिए सही कौशल और व्यक्तित्व वाले लोगों को भी खोजना होगा।

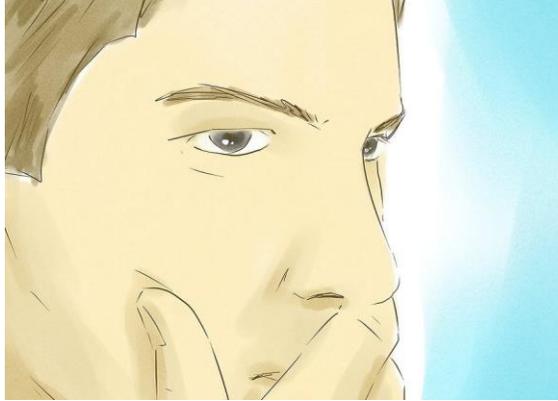
### तरीका 1. अपनी आवश्यकताओं का आकलन करना



1. संगठन के लक्ष्यों का नक्शा तैयार करें। एक कंपनी को अपने लक्ष्यों, पहलों और सेवा वितरण आवश्यकताओं के साथ कर्मचारियों को संरेखित करना होता है। एक नेतृत्व टीम को इन लक्ष्यों की दिशा में प्रगति को मापने में सक्षम होना चाहिए। इसके लिए उन्हें सामने वाले से संवाद भी करना होगा, ताकि कर्मचारी उनको प्राप्त कर सकें या उससे अधिक काम कर सकें।

- आपके संगठन को आपके लीडरों से क्या जरूरत है, इसे परिभाषित करके शुरू करें। ये कौशल, योग्यता, या व्यावसायिक कौशल का स्तर हो सकते हैं। वे समस्या-समाधान, तकनीकी कार्यों को करने या दूसरों से संबंधित होने की क्षमता हो सकती है।
- ग्राहक सेवा के लिए, आपके सामान्य लक्ष्य ग्राहकों को कुशल और पेशेवर मदद प्रदान करने की सबसे अधिक संभावना होगी। इससे अधिक व्यापार की प्रकृति पर निर्भर करेगा।
- एक शिपिंग कंपनी, उदाहरण के लिए, ग्राहक सेवा कर्मचारियों की आवश्यकता हो सकती है जो पैकेजों में तेजी ला सकते हैं और ट्रैक कर सकते हैं और सुनिश्चित कर सकते हैं कि सामान समय पर पहुंचे। एक कंप्यूटर कंपनी ग्राहकों के साथ अधिक सीधी बातचीत कर सकती है, समस्या निवारण, मरम्मत करना या ऑर्डर सपोर्ट देना।

- यह तय करें कि क्या आपके संगठन के पास वो सब है जिसकी इसे आवश्यकता है। क्या आपके पास सही क्षेत्रों में काम करने वाले लोग हैं? क्या वे काम के अनुकूल हैं?



2. कौशल के लिए अपनी आवश्यकता का आकलन करें। आपको अपने संगठनात्मक लक्ष्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल, लक्षणों और दक्षताओं पर विचार करना होगा। एक नेतृत्व टीम को एक जीवित चीज़ की तरह होना चाहिए। प्रत्येक सदस्य अलग-अलग गुण लेकर आएगा और समूह को समग्र रूप से कार्य करना चाहिए।

- आपको उन कौशल और सीमाओं को निर्धारित करना होगा जो प्रत्येक संभावित लीडर अपने साथ लाता है। ईमानदार रहें। आपकी टीम के सदस्यों को एक-दूसरे का पूरक होना चाहिए, प्रत्येक व्यक्ति को एक विशिष्ट भूमिका निभानी होगी या प्रतिभा का उपयोग करना होगा।
- कुछ लोगों के पास अच्छे व्यक्तिपरक कौशल हो सकते हैं। आपको ग्राहक सेवा में इसकी आवश्यकता होगी। हालांकि, कम कुशल व्यक्तिपरक कौशल को नजरअंदाज न करें। आपको कई तरह की प्रतिभाओं की आवश्यकता होगी।
- आप तकनीकी जानकारियों के साथ टीम के सदस्यों को भी चाहते हैं, उदाहरण के लिए, शिपिंग के रसद की तरह। समस्या को सुलझाने या तनाव में सोचने की क्षमता टीम के सदस्य में एक और अच्छी गुणवत्ता हो सकती है।
- सभी एक साथ, आपको कार्य करने के लिए तकनीकी ज्ञान वाले लोगों की आवश्यकता होगी। कार्यों को कुशलतापूर्वक संपन्न करने के लिए आपको समस्या-समाधान की आवश्यकता होगी। और आप कम से कम एक अच्छे व्यक्ति को टीम को चालू रखने के लिए या पारस्परिक संघर्ष को स्मूथ करना चाहते हैं।

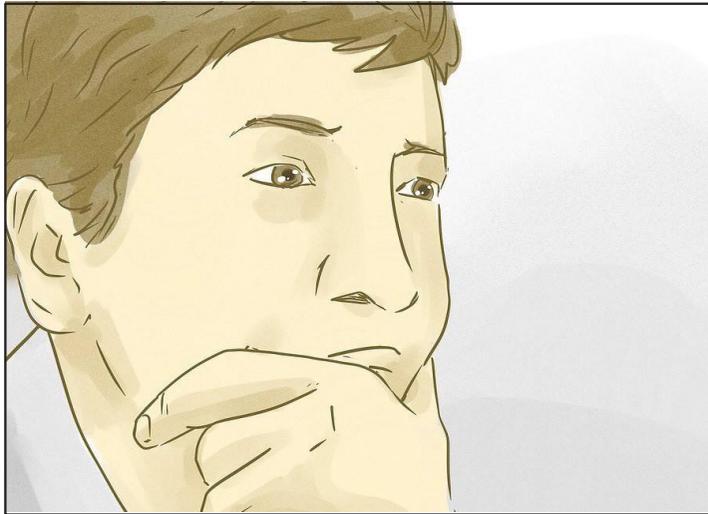


3. टीम नेतृत्व के फायदे और नुकसान पर विचार करें। अधिकार के बाहर कि आपको नेतृत्व टीम की आवश्यकता है ये कल्पना न करें।

आप पा सकते हैं कि आपके पास एक व्यक्ति में सभी कौशल हैं जो आपकी ग्राहक सेवा की देखरेख कर सकते हैं। या, आप यह तय कर सकते हैं कि टीम का नेतृत्व बहुत बोलिखल है। किसी भी मामले में, यह सुनिश्चित करना अच्छा है कि एक टीम कंपनी के लक्ष्यों के साथ सबसे अच्छा संरेखित करती है।

- आकर महत्व रखता है। रिटेल स्टोर्स की एक छोटी श्रृंखला के लिए लीडर टीम की जरूरत कम होगी, कहे, एक क्षेत्रीय केबल कंपनी को जो अपने उत्पाद को ग्राहक तक पहुंचाने, परेशानी का सामना करने और टेलीफोन सेवा लाइन संचालित करने की आवश्यकता है।
- टीम का नेतृत्व आपको केवल एक व्यक्ति की तुलना में अलग-अलग दृष्टिकोण या कौशल की अधिक रेंज दे सकता है। यह एक साझा दृष्टि प्रदान कर सकता है। टीमों अच्छे लीडर का निर्माण भी कर सकती हैं और कठिन समय के दौरान सहायता प्रदान कर सकती हैं।
- ध्यान रखें कि टीम का नेतृत्व हमेशा आदर्श नहीं होता है। निर्णय लागू होने में अधिक समय लग सकता है। एक टीम के साथ कार्यों पर काम करना कभी-कभी नियंत्रण में एक व्यक्ति की तुलना में कम कुशल हो सकता है।
- टीमों भी पारस्परिक समस्याएं पैदा कर सकती हैं। यदि वे पर्याप्त पहचान महसूस नहीं करते हैं, तो सदस्यों को साथ नहीं मिल सकता है या वे नाराज, मनोबल का गिरना या असंतुष्ट हो सकते हैं।

## तरीका 2. एक समूह गठन करना



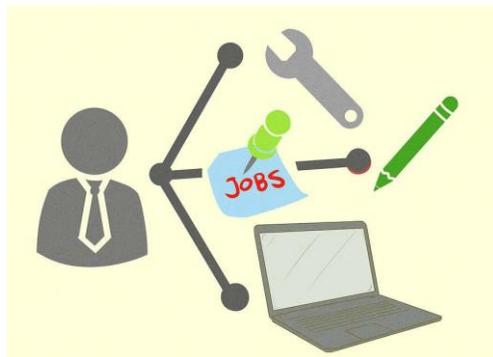
1. अपने गैप को देखें। अपने लक्ष्यों और आपके द्वारा आवश्यक कौशल या व्यक्तित्व को देखने के बाद, तय करें कि क्या कोई गैप रहता है। क्या आपके पास सारा सामान है? या कोई ऐसी प्रतिभा या कौशल है जिसे आपको कहीं और खोजना होगा?

- स्थिति के आधार पर, अपने नेतृत्व टीम का गठन करने के तरीके के बारे में सोचना शुरू करें। आप अपनी कंपनी के भीतर संभावित सदस्यों की पहचान कर सकते हैं। आप उन्हें अपनी टीम में स्थानांतरित करने या उनकी भूमिका के लिए तैयार करने में सक्षम हो सकते हैं।
- बाहर से हायर करना भी एक विकल्प हो सकता है। यदि आप जानते हैं कि आपको किस प्रकार के विशिष्ट कौशल या व्यक्तित्व की आवश्यकता है, और यह आपके पास नहीं है, तो एचआर के साथ खोज करने पर विचार करें।
- ध्यान रखें कि कुछ गैप (कौशल या दक्षता) प्रशिक्षण के माध्यम से भरे जा सकते हैं। अन्य मामलों में, आपको एक प्राकृतिक प्रतिभा की आवश्यकता हो सकती है जिसे सिखाया नहीं जा सकता है।



2. एक पूरक टीम की भर्ती शुरू करें। आपको कौशल और लोगों को खोजने की आवश्यकता होगी जो एक-दूसरे के पूरक होकर एक एकजुट इकाई बनाते हैं। किताबों या टेलीविजन से बढ़िया "टीमों" के बारे में सोचें। "ए-टीम" कैसे काम करती है? वीए बाराकस मांसपेशी थी, हैनिबल दिमाग था, मर्डोक के पास तकनीकी कौशल था, और फेस कहीं से भी अपना रास्ता ढूंढ सकता था। साथ में उन्होंने काम किया। आपकी टीम को उसी के लिए लक्ष्य बनाना चाहिए।

- विभिन्न प्रकार के पूरक हैं। आप एक टीम चाहते हैं जो कार्यों या विशेषज्ञता को विभाजित करे। या, आप अपनी प्राकृतिक भूमिकाओं या सोच के तरीकों के माध्यम से एक दूसरे के पूरक हो सकते हैं।
- एक उदाहरण के लिए, आपकी टीम का सदस्य कर्मचारियों को प्रेरित करने में सक्षम हो सकता है, जबकि दूसरा बड़ी तस्वीर देखने में अच्छा है। और किसी अन्य के पास ग्राहक सेवा प्रबंधन में वर्षों का अनुभव हो सकता है, जो एक मूल्यवान संपत्ति है।
- यह जानने की कोशिश करें कि आपकी टीम एक साथ कैसे काम करेगी। उदाहरण के लिए, बिल गेट्स और स्टीव बाल्मर ने वर्षों तक माइक्रोसॉफ्ट का नेतृत्व किया, गेट्स ने विज्ञान और उत्पाद निर्माण और बाल्मर ने विक्री और विपणन पर ध्यान केंद्रित किया। प्रत्येक ने एक इकाई के हिस्से के रूप में अपनी ताकत से खेला।
- विविधता पर भी विचार करें। विभिन्न जातीय, सांस्कृतिक या लिंग पृष्ठभूमि वाले लोग नए विचार और दृष्टिकोण लाएंगे। अध्ययन बताते हैं कि वे अधिक रचनात्मक और गतिशील समूह बनाते हैं।
- संगठन के लक्ष्यों को ध्यान में रखें। हालांकि विविध, यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि आपकी टीम एक ही विज्ञान और समग्र वैश्विक नजरिया साझा करती है। उदाहरण के लिए एक ग्राहक सेवा टीम को इस बात से सहमत होना चाहिए कि ग्राहक मूल्यवान हैं। कोई जो भिन्न प्रकार से सोचता है केवल आपके प्रयासों में बाधा डालेगा।



3. विस्तृत और लक्षित नौकरी विज्ञापन क्राफ्ट करें। यदि आप हायर करना चाहते हैं, तो आपको सही व्यक्ति के लिए संपूर्ण खोज करने की आवश्यकता होगी। पहला कदम विज्ञापन करना है। आपके पास पहले से ही अच्छी समझ होनी चाहिए कि आपको क्या कौशल चाहिए। अब, ट्रिक यह है कि इसे कागज पर उकेरना है।

- एक आदर्श उम्मीदवार को ध्यान में रखें। यह जानकर कि आपको एक नए हायर में किस कौशल की आवश्यकता है और जिस तरह का व्यक्ति आपको चाहिए उसका पहले से ज्ञान होने से वह खोज को सुव्यवस्थित करेगा।
- आप उदाहरण के लिए, आईटी और प्रबंधन की पृष्ठभूमि वाला कोई व्यक्ति चाहते हैं। अच्छा है, लेकिन उन्हें कितना अनुभव होना चाहिए? 2-5 साल काफी है? या आप और अधिक चाहते हैं? आप उसे कितना भुगतान करने को तैयार हैं?
- नौकरी के शीर्षक और अपने आदर्श हायर के संक्षिप्त विवरण के साथ आएं। "ग्राहक सेवा, इन्वेंटरी और लॉजिस्टिक मैनेजर" जैसे शीर्षक होने से उम्मीदवारों को स्पष्ट गद्य में जानने की आवश्यकता होती है। आपको तीन या चार संक्षिप्त वाक्यों में उम्मीदवार के लक्षणों का वर्णन करने में सक्षम होना चाहिए।
- विज्ञापन में शामिल करने के लिए इन लक्षणों को पहले से लिख लें। उदाहरण के लिए, "आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन में 5-10 साल के काम अनुभव। उत्तम विश्लेषणात्मक और समस्या निवारण कौशल दिखाता है। अत्यधिक आत्म-प्रेरित। एक उच्च दबाव, तेज़ गति वाले कार्यस्थल में पनपता है।"
- नौकरी विज्ञापन का प्रारूप कार्यो और स्थान सहित शीर्षक और विवरण को सूचीबद्ध करता है, और शायद थोड़ा सा आपकी कंपनी के बारे में। इसके बाद अनुभव या वर्षों की डिग्री जैसी योग्यताएं आती हैं, इसके बाद व्यक्तिगत लक्षण जो आप चाहते हैं। अंत में, आप कुछ शब्दों के बारे में कह सकते हैं कि आप कर्मचारी को कितना प्रतिपूर्ति देना चाहते हैं या उन्हें क्या लाभ होगा। इन अनुभागों को अलग करने के लिए उप-शीर्षकों का उपयोग करें। आवेदकों के पूल को छांटने के लिए विशिष्ट हों।



4. अपना विज्ञापन दें। एक बार जब आपको चीजें मिल जाती हैं, तो विज्ञापन देने के लिए स्थानों की तलाश करें। ध्यान रखें कि आप प्रबंधन की तलाश कर रहे हैं, इसलिए स्थल पेशेवरों के लिए सम्मानित और दृश्यमान होना चाहिए। क्रेगलिस्ट एक उपयुक्त विकल्प नहीं है।

- लिंकडइन जैसी एक व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइट आजमाएं, जिसमें लगभग 150 मिलियन सदस्य हैं।
- वैकल्पिक रूप से, नौकरी खोज वेबसाइटों पर विज्ञापन पोस्ट करने पर विचार करें, जैसे मॉन्स्टर, इंडीड, या करियरबिल्डर। यदि आपकी कंपनी सोशल मीडिया पर है, तो आप विज्ञापन को ट्वीट भी कर सकते हैं या अपनी कंपनी के फेसबुक पेज पर पोस्ट कर सकते हैं।

- पुराने जमाने के प्रिंट मीडिया अभी भी काम कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, कुलीन पदों के लिए विज्ञापन वॉल स्ट्रीट जर्नल जैसे व्यावसायिक प्रकाशनों या पेशेवर पत्रिकाओं में रखे जा सकते हैं।



5. साक्षात्कार लें। साक्षात्कारकर्ताओं के लिए एक अच्छी तरह से योग्य पूल बनाने के लिए आपके विज्ञापन की प्रतिक्रियाओं को छांटें। उन आवेदकों को बाहर निकाल दें जो योग्य नहीं हैं, उनके पास पर्याप्त अनुभव नहीं है, या नौकरी या आपकी कंपनी के लिए एक सही फिट नहीं है। फिर, बाकी के साथ फोन या इन-पर्सन इंटरव्यू आयोजित करें।

- कौशल को देखने के अलावा अपने पूल को संकीर्ण करना संभव है। उदाहरण के लिए, कुछ कंपनियां प्री-स्क्रीन उम्मीदवारों के लिए व्यक्तिगत प्रोफाइल या एप्टीट्यूड टेस्ट का उपयोग करती हैं।
- आपको कितने लोगों का साक्षात्कार लेना चाहिए? आप एक उम्मीदवार पूल नहीं चाहते जो बहुत बड़ा या बहुत छोटा हो। कुछ भर्ती एजेंसियां पहले राउंड के लिए 3-5 उम्मीदवारों के बारे में सुझाव देती हैं, दूसरे राउंड में 2-3 के साथ। इससे अधिक का मतलब यह हो सकता है कि आप साक्षात्कार से पहले उम्मीदवारों का पर्याप्त पुनरीक्षण नहीं कर रहे हैं।
- साक्षात्कार से पहले प्रश्नों की एक सूची और स्थिति के लिए "आवश्यक विशेषताओं" का संकलन करें। क्षमता और रुचि का आकलन करने के लिए इनका उपयोग करें। उदाहरण के लिए, लॉजिस्टिक्स जॉब के लिए, अपनी कंपनी की सप्लाय चैन को समझाएं और उम्मीदवार से इसकी ताकत और अक्षमताओं को पहचानने के लिए कहिए।
- बिना अत्यधिक भार के इन इंटरव्यू में कुछ और लोगों को शामिल करें। चूंकि आप एक सहकर्मी को हायर करना चाहते हैं, इसलिए इस प्रक्रिया में कम से कम अपनी नेतृत्व टीम के कुछ अन्य सदस्यों को शामिल करने का प्रयास करें।



6. नेतृत्व करने और सहयोग करने की क्षमता की इच्छा रखने वाले उम्मीदवार छांटें। पूरक कौशल और विशेषज्ञता के अलावा, आपको एक टीम का भी लक्ष्य रखना चाहिए जो अपने कार्यों को कुशलता से पूरा कर सके।

साक्षात्कार इन "नरम विशेषताओं" के लिए उम्मीदवारों को मौका देने का है। क्या वे नेतृत्व करने के लिए फिट हैं? क्या वे एक प्रबंधकीय भूमिका में सहज हैं? क्या आपको लगता है कि वे एक साथ अच्छा काम करेंगे?

- कुशल होने के बावजूद, कुछ कर्मचारी नेतृत्व के लिए कट आउट नहीं हैं। यदि कोई व्यक्ति नेतृत्व की भूमिका में रहना पसंद नहीं करता है, तो उसके विस्थापित होने की संभावना अधिक होती है। यह पूरे समूह में समस्याओं को जन्म दे सकता है।
- व्यक्तित्व पर पूरा ध्यान दें। आपकी टीम को उत्पादकता असहमति चैनल के लिए सक्षम होना चाहिए। एक-दूसरे का सम्मान करने वाले सदस्यों को भर्ती करने का प्रयास करें, जो आलोचना को संभाल सकते हैं और दे सकते हैं, और जो समूह को गतिशील बनाएगा।
- एक समूह में व्यक्तियों को संतुलित करना कठिन हो सकता है। बहुत से बड़े अहंकारियों से टकराव पैदा होगा, और बहुत कम अहंकार के कारण एक खुला, ईमानदार संवाद करना मुश्किल हो जाएगा।

### तरीका 3. नेतृत्व करना



1. एक मजबूत लीडर बनें। यहां तक कि अगर आपने अपनी टीम को सर्वश्रेष्ठ और सबसे प्रतिभाशाली लोगों के साथ बनाया है, तो भी आपको एक मजबूत लीडर बनने की कोशिश करनी चाहिए। हर अच्छी टीम को दिशा की जरूरत होती है। एक अध्ययन के अनुसार, सबसे प्रभावी प्रकार एकल, मजबूत लीडर के साथ था।

- आपको "बॉस" के रूप में अपनी भूमिका देखने की आवश्यकता नहीं है। आपको कठोर लीडरशिप की आवश्यकता नहीं है। इसके बजाय आप गोंद हो सकते हैं जो चीजों को एक साथ रखता है, तेल जो गियर बनाता है, वह जो टीम को ठीक से काम करता है।
- नेतृत्व अलग-अलग रूप ले सकता है। आप करिश्माई हो सकते हैं और व्यक्तित्व द्वारा अपनी टीम को प्रभावित कर सकते हैं। आप विजन प्रदान कर सकते हैं, आप अपनी टीम के सदस्यों का समन्वय कर सकते हैं, या आप सक्रिय रूप से भाग ले सकते हैं और उदाहरण के लिए नेतृत्व कर सकते हैं।
- प्राकृतिक प्रतिभाओं को देखने और उनका उपयोग करने की क्षमता एक गुण है जिसे अच्छे लीडर साझा करते हैं। इसे हॉकी कोच "करतब दिखाने" की तरह सोचें। मान लें कि आपके सप्लायर वर्कर्स को एक नए प्रोटोकॉल से परेशानी हो रही है। आप सारा को अस्थायी रूप से आपूर्ति लाइन पर रखने का फैसला कर सकते हैं, भले ही वह रसद में काम न करे, क्योंकि उसके पास आपके नियमित प्रबंधक की तुलना में बेहतर कौशल है। या, आप उन्हें एक साथ जोड़ते हैं।

- अच्छे लीडर प्रेरित करने की क्षमता भी साझा करते हैं। इसमें सबसे अच्छा प्रदर्शन प्राप्त करने के लिए, चाहे आंतरिक या बाहरी प्रोत्साहन के माध्यम से, सही बटन को धक्का देने में सक्षम हो। उदाहरण के लिए, शायद आपकी टीम में से एक रात का उल्लू है। यदि आप उसे दूसरी या तीसरी पाली में काम करने के लिए कहते हैं तो वह अधिक उत्पादक हो सकता है।
- एचएसबीसी बैंक ने भी इस प्रकार की प्रेरणा को संस्थागत रूप दिया है। प्रत्येक वर्ष, प्रबंधक प्रत्येक कर्मचारी से पूछते हैं कि यदि उन्हें उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए दिया जाने वाला वार्षिक "ड्रीम अवार्ड" जीता जाता है तो वे क्या प्राप्त करना चाहते हैं। विजेताओं को \$ 10,000 में एक अद्वितीय, तैयार किया गया पुरस्कार चुना जाता है, जिसे वे नकदी में परिवर्तित नहीं कर सकते।



2. अपनी टीम को जानें। जैसा कि आपने अनुमान लगाया होगा, आपको व्यक्तिगत स्तर पर अपने नेतृत्व दल के सदस्यों को जानना चाहिए। वे समस्याओं में प्लग करने के लिए केवल कौशल सेट नहीं हैं। पता करें कि उन्हें क्या स्थानांतरित करता है और उन्हें क्या प्रेरित करता है, और आप उन्हें सर्वोत्तम परिणामों के लिए कैसे प्रोत्साहित कर सकते हैं।

- जैसा कि कहा जाता है कि महान लीडर अपने आस-पास के लोगों से सर्वश्रेष्ठ प्राप्त करते हैं। वे जरूरत पड़ने पर व्यक्तित्व, प्रशंसा और प्रेरणा का प्रबंधन करने में सक्षम होते हैं, और संघर्षों को हल करते हैं।
- टीम-बिल्डिंग अभ्यास की कोशिश करें। उदाहरण के लिए, एक रिट्रीट या वीकेंड आउटिंग की योजना बनाएं, जहां आप मेहतर शिकार, सामान्य ज्ञान खेल, या खाना पकाने के अभ्यास जैसी चीजों के माध्यम से सौहार्द का निर्माण कर सकते हैं।
- टीम-निर्माण आमतौर पर संरचित है। हालांकि, शुद्ध समाजीकरण से आपको अपने कर्मचारियों को भी जानने में मदद मिलेगी। साप्ताहिक खुश घंटे या मासिक ऑफ-द-क्लॉक ऑफिस कार्यक्रम होने से काम हो सकता है। यदि आप आस-पास रहते हैं, तो एक साथ कारपूलिंग पर विचार करें।
- अपनी टीम के सदस्यों के प्रदर्शन पर भी नज़र रखें। उदाहरण के लिए, मूल्यांकन प्रदर्शन माप सेट करें और कर्मचारी को जवाब देने के अवसर के साथ आप एक समीक्षा प्रणाली स्थापित कर सकते हैं। समीक्षा एक निश्चित समय पर हो सकती है, जैसे प्रति वर्ष एक या दो बार।
- यदि आपकी प्रबंधन शैली के लिए समीक्षाएं बहुत औपचारिक हैं, तो आप वैकल्पिक रूप से टीम के सदस्यों को व्यक्तिगत बैठकों में उनके काम की स्थिति के बारे में पूछने, उनके मनोबल का आकलन करने और संभावित चिंताओं के लिए उन्हें विचार देने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं। ये भी निश्चित समय पर हो सकते हैं, जैसे कि प्रति माह एक बार।



3. टीम के मानदंड निर्धारित करें। व्यवहार के लिए जमीनी नियम स्थापित करें। इसमें शामिल है कि टीम के सदस्य एक-दूसरे के साथ कैसे व्यवहार करते हैं और वे कैसे समस्याओं को हल करते हैं। आप इन मानकों को एक साथ उत्पन्न करने के बारे में भी सोच सकते हैं, ताकि आपकी टीम उन सभी को निष्पक्ष और बाध्यकारी के रूप में देखे।

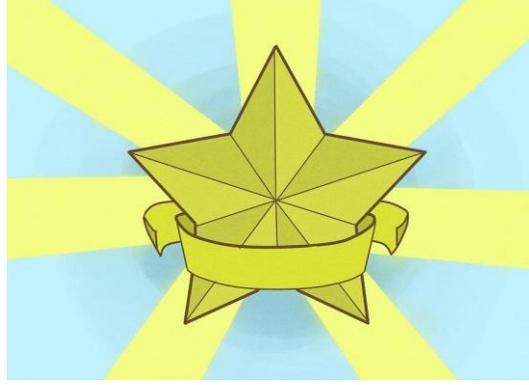
- सुनिश्चित करें कि आपने शिष्टाचार के लिए मानक निर्धारित किए हैं। असहमति नए विचारों को उत्पन्न कर सकती है और उनका स्वागत किया जाना चाहिए, लेकिन उन्हें व्यक्तिगत हमलों, नाम बुलाने या धमकी देने में न जाने दें।
- संवाद करने के लिए सबसे अच्छा निर्णय लें। आपको और आपकी टीम को सीधे और तेजी से संपर्क करने की आवश्यकता हो सकती है, और एक तरह से जो हर किसी को जानता है। एक सिस्टम पर सेट करें - फोन, ईमेल, या अन्यथा - जो पूरी टीम के लिए काम करता है।
- संघर्ष समाधान के लिए एक प्रणाली विकसित करें। यदि टीम के सदस्यों में कोई मतभेद है, तो समस्या के समाधान के तरीकों को सेट अप करें। उदाहरण के लिए, आप एक मध्यस्थ के रूप में टीम के तीसरे पक्ष के सदस्य के नाम पर सहमत हो सकते हैं।



4. भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें। आपने एक निश्चित उद्देश्य को पूरा करने के लिए या किसी भूमिका को ध्यान में रखते हुए, संभवतः इस कारण से अपनी टीम के प्रत्येक सदस्य को चुनें। सुनिश्चित करें कि प्रत्येक सदस्य इस बात से अवगत है कि वह सिस्टम में कैसे जोड़ता है।

- आदर्श रूप से, आपकी टीम आपके परामर्शदाताओं और आपकी आंखों और कानों के रूप में कार्य करेगी। इस तरह का व्यवहार, और एक सामंजस्यपूर्ण और कम प्रतिस्पर्धी टीम, अधिक संभावना है अगर प्रत्येक सदस्य की एक अलग भूमिका होती है और लगता है जैसे कि वे इसके लिए मूल्यवान हैं।
- उदाहरण के लिए, बिल दिखाएं कि आप उनके पच्चीस वर्षों के फ्रंट-लाइन सेवा के अनुभव को महत्व देते हैं। नतालिया को दिखाएं कि आप अधिक कुशल कार्यस्थल प्रक्रियाओं को रेखांकित करने के लिए उस पर निर्भर हैं। और सारा को प्रदर्शित करें कि आपके आपूर्ति नेटवर्क का उसका ज्ञान महत्वपूर्ण है।

- कर्मचारी जो सिस्टम में अपने स्थान के बारे में सुनिश्चित हैं, वे भी असुविधाजनक सत्य की आवाज की संभावना रखते हैं। परिभाषित भूमिकाओं वाली एक टीम "यस-मेन" में से एक होने की संभावना कम है।



5. अपनी टीम का धन्यवाद करें और पुरस्कृत करें। जब प्रेरणा की बात आती है, तो गाजर छड़ी से बेहतर है। अक्सर प्रशंसा करें और केवल आवश्यक होने पर ही आलोचना करें। प्रदर्शन को कम न आंके और अपनी टीम के सदस्यों को अच्छी तरह से काम करने का श्रेय दें। यह आपके नेतृत्व पर अच्छी तरह से प्रतिबिंबित करेगा और टीम को प्रेरित करने के लिए काम करेगा।

- आप अपनी टीम को विभिन्न तरीकों से पुरस्कृत कर सकते हैं। अगर आपके पास पैसा है, तो पैसे बढ़ाएं। यदि नहीं, तो उन्हें अपने काम पर अधिक नियंत्रण प्रदान करें या नौकरी पर लचीलेपन में वृद्धि करें। उन्हें पुरस्कृत करें और अपना भरोसा दिखाएं।
- केवल व्यक्तिगत उपलब्धि को पुरस्कृत न करें। एक पूरे के रूप में टीम की प्रगति को नोट करने के लिए रुकें। आप ऐसी प्रणाली भी बना सकते हैं जहां टीम के सदस्य धन्यवाद के लिए सहयोगियों को "नामांकित" कर सकते हैं।

## ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सोशल मीडिया का उपयोग कैसे करें

इस दिन और उम्र में, सोशल मीडिया का उपयोग जीवन के विभिन्न पहलुओं में किया जाता है, खासकर व्यवसायों के साथ और कैसे वे ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं। ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए, आप अपने कौशल को निखारना चाहते हैं।

### कदम



1. याद रखें कि हम सभी "नापसंद" कैसे एक फोन लाइन पर रखा जा रहा है या ग्राहक सेवा प्राप्त करने के लिए संकेत मिलता है। सभी उन्नत उच्च तकनीक की दुनिया और अधिक लाभकारी संचार साधनों के साथ, विभिन्न संगठनों ने ग्राहकों तक पहुंचने और ग्राहक सेवा में सुधार करने का एक दिलचस्प तरीका ढूंढ लिया है।

सोशल मीडिया के माध्यम से, ग्राहकों को ठीक वही मिलता है जिसकी वे तलाश करते हैं और बेहतर ग्राहक सहायता और किसी संगठन से संपर्क करने के आसान तरीके प्राप्त करते हैं। कंपनी के स्पर्श को बढ़ाने के लिए गेम-चेंजिंग स्ट्रेटेजी में कूदें, सोशल मीडिया का उपयोग करें, यदि आप नहीं कर रहे हैं क्योंकि ग्राहकों की सेवा सामाजिक है।

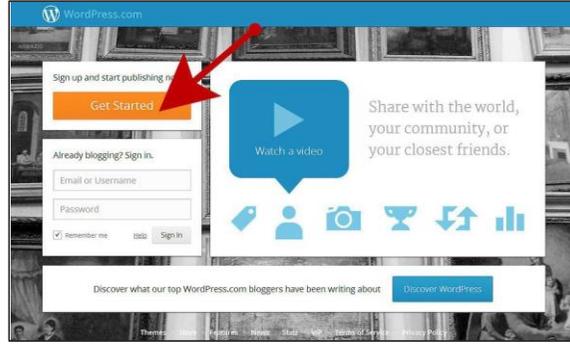


## 2. ग्राहकों की सेवा के लिए ट्विटर का उपयोग करें।

- किसी समस्या को हल करने के लिए ट्वीट करें। ज्यादा इस्तेमाल की जाने वाली फोन बातचीत समस्याओं को हल करने में मदद कर सकती है लेकिन प्रतीक्षा समय नहीं होगा। एक सिंगल ट्वीट, केवल एक क्लिक में बहुत सारे ग्राहकों तक पहुंचने के लिए पर्याप्त है, जिसने ट्विटर को एक बिजली से तेज मंच बना दिया।
- वैश्विक छवि बनाएं। बेहतर ग्राहक सेवा के बारे में बात की जाती है, जिससे बेहतर ब्रांड छवि और अधिक बिक्री हो सकती है। ट्विटर सोशल मीडिया के उन तरीकों में से एक है जो एक एकल खुश ग्राहक कहानी को एक अंतरराष्ट्रीय समाचार में बदल सकता है।
- लागत में कमी। ग्राहकों के पास कॉल करने की तुलना में बेहतर चीजें हैं क्योंकि एक साधारण समस्या के कारण घंटों तक कॉल किया जा सकता है। ट्विटर के साथ, समाधान त्वरित, सस्ता और सटीक है और यह कॉल दरों और समय को भी कम करता है।



3. ऑनलाइन चैट का उपयोग करें। ग्राहकों को तकनीक के माध्यम से बचत करने दें। चैट कार्यक्षमता का उपयोग करने के लिए विभिन्न कारण हो सकते हैं। कुछ उपभोक्ता हमेशा सहज नहीं होते हैं या कॉल पर समाधान को समझते हैं या सेवा केंद्र पर फोन उठाने के लिए बहुत धैर्य रखते हैं। साथ ही, ऑनलाइन चैट ग्राहकों को आपकी नई सेवाओं के बारे में सूचित करने या मानार्थ सहायक उत्पादों को बेचने का एक शानदार तरीका हो सकता है। समस्या चाहे बैंक खाते की हो या ऑनलाइन सहायता की, चैट ग्राहकों और कंपनी के लिए बहुत अच्छा काम करता है।



4. ब्लॉग पोस्ट के माध्यम से ग्राहकों की सेवा करें। ब्लॉग सोशल मीडिया शैली का उपयोग करके एक सामाजिक ग्राहक सेवा रणनीति बनाने का सबसे अच्छा तरीका है। वर्ल्ड वाइड वेब ने हमें बहुत समय और प्रयास और ब्लॉग को बर्बाद किए बिना तुरंत सब कुछ मांगने और प्राप्त करने के लिए सिखाया है। एक ब्लॉग पोस्ट ग्राहक के प्रश्न को हल कर सकती है, उत्पाद या सेवा का विपणन कर सकती है और कंपनी के नए सुधारों के बारे में विज्ञापन दे सकती है। ब्लॉग पर नियमित और आसान अपडेट ब्रांड को हमेशा खबरों में बनाए रखते हैं। ब्लॉग का टिप्पणी अनुभाग उत्पाद या सेवा के बारे में त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करता है, जो नकारात्मक को सकारात्मक में बदल सकता है और ब्रांड छवि विकसित कर सकता है।



5. मंचों का उपयोग करना सीखें। यदि बहुत सारे ग्राहक एक ही तरह की समस्या का सामना कर रहे हैं और एक ही सवाल पूछने के लिए कॉल कर रहे हैं, तो यह उपयोगकर्ताओं और खोज इंजनों द्वारा खोजे जा सकने वाले समाधान को डालने के लिए अधिक उपयुक्त है। ग्राहक अपनी समस्याओं को हल करने के लिए आसानी से उत्पाद के नाम पर क्लिक कर सकते हैं। इसके अलावा, एक मंच एकल समस्या के लिए विभिन्न समाधान प्रदान कर सकता है ताकि ग्राहक सबसे उपयुक्त एक का चयन कर सकें। बेहतर और त्वरित ग्राहक सहायता के साथ, एक मंच आपके ग्राहक सेवा व्यवस्थापक कॉल को कम कर सकता है, क्योंकि ग्राहक नेट के माध्यम से समाधान प्राप्त कर रहे हैं। इससे आपकी टीम का प्रयास भी कम हो जाता है जिससे आपके समुदाय के सदस्यों को कार्यभार संभालने की अनुमति मिलती है।



6. सोशल नेटवर्किंग साइटों के माध्यम से संवाद करें। सोशल नेटवर्किंग साइटों ने दुनिया को करीब ला दिया है और जीवन को आसान बना दिया है और अब संगठनों के लिए इन चैनलों का बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के साधन के रूप में उपयोग करने का समय आ गया है।

फेसबुक जैसी साइटें न केवल विभिन्न स्तरों पर एक कंपनी को ग्राहकों के साथ संवाद करने में सक्षम बनाती हैं, बल्कि एकांत प्रतिक्रिया में भी मदद करती हैं, उत्पाद और सेवा के बारे में अपडेट बुलेटिन भेजती हैं और ब्रांड की प्रतिष्ठा और छवि का प्रबंधन करती हैं। ये साइटें आपको ग्राहकों के करीब लाती हैं, जो ग्राहक सहायता बढ़ाती हैं। समुदाय का निर्माण, एक इवेंट या सोशल नेटवर्किंग मंच शुरू करना, अंतिम परिणाम उचित ग्राहक सेवा के माध्यम से एक बेहतर ब्रांड छवि होगी।

## ग्राहक सेवा में घर से कैसे काम करें

ग्राहक सेवा में घर के अवसरों पर काम एक कार्यालय में हर दिन आने के लिए एक लोकप्रिय विकल्प है। घर पर काम करना, जिसे संचारण भी कहा जाता है, कंपनियों के लिए लागत प्रभावी है क्योंकि यह ओवरहेड लागत को कम करता है। कर्मचारियों को आने-जाने के खर्च में बचत करने और आम तौर पर उन घंटों को चुनने में सक्षम होने से लाभ होता है जिनमें वे काम करना चाहते हैं। ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों के साथ बात करने में सक्षम होने की उपलब्धता के विस्तारित घंटों के कारण भी ग्राहकों को लाभ होता है। ग्राहक सेवा में घर से कैसे काम करें, इसके कुछ उपयोगी संकेत और सुझाव यहां दिए गए हैं।

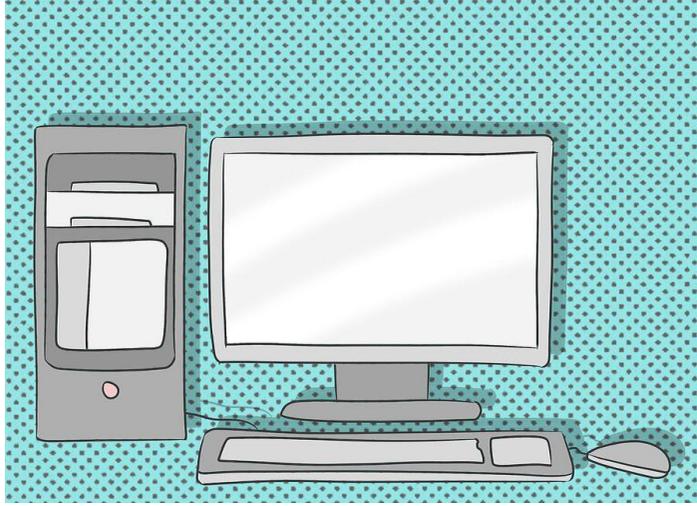
### कदम



1. अपने घर से काम करने के अवसरों का पता लगाने के लिए इंटरनेट ब्राउज़ करें। कंपनी की सेवाओं के प्रकार के बारे में अधिक जानने के लिए उनकी समीक्षा करें। ग्राहक सेवा में नौकरी की ओपनिंग और कंपनी के विशिष्ट कौशल आवश्यकताओं के लिए स्कैन करें।



2. घर से काम के लिए अपने कौशल और क्षमताओं का आकलन करें। यह आपको यह निर्धारित करने में मदद करेगा कि आप किस प्रकार की नौकरी की तलाश कर रहे हैं। होम कॉल-सेंटर की नौकरियों, वर्चुअल ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों और घर-आधारित एजेंटों के लिए ओपनिंग, साथ ही साथ लाइव-चैट सेवा प्रतिनिधियों के लिए काम भी हैं। इन अवसरों में से कुछ काम विशेष रूप से ईमेल के माध्यम से करे जा सकते हैं।



3. घर पर काम करने के लिए कुछ बुनियादी आवश्यकताओं को पहचानें। अधिकांश ग्राहक सेवा पदों के लिए आवश्यक होगा कि आपके पास उच्च गति के इंटरनेट के साथ एक कंप्यूटर, एक लैंड-लाइन फोन और अपना काम करने के लिए एक शांत कार्यालय स्थान हो। आपको स्वतंत्र रूप से काम करने में भी सक्षम होना चाहिए और ठोस समय प्रबंधन कौशल होना चाहिए।

- समझें कि इस प्रकार के पदों के लिए फोन कॉल की एक उच्च मात्रा और एक पेशेवर, सुखद बोलने वाली आवाज़ प्राप्त करने में अनुभव की आवश्यकता होती है। कंप्यूटर के साथ काम करने, इंटरनेट तक पहुंचने और ब्राउज़ करने में कुशल होने के साथ-साथ आपके पास ठोस पारस्परिक कौशल होना चाहिए।



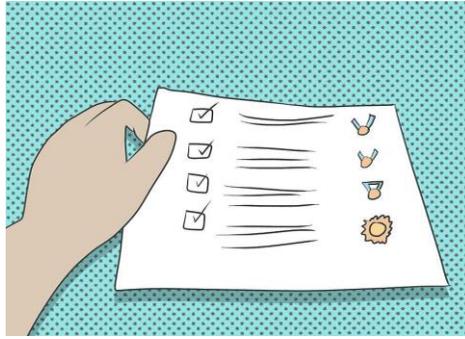
4. घर से काम ग्राहक सेवा की स्थिति के लिए अपनी योग्यता पर विचार करें। ग्राहकों के साथ दैनिक संपर्क करने के अलावा, आपके पास उत्कृष्ट व्याकरण और वर्तनी कौशल के साथ टाइपिंग और डाटा प्रविष्टि में ठोस कौशल होना चाहिए।

- ऑनलाइन संचार साधनों जैसे चैट और इंस्टेंट मैसेजिंग का उपयोग करने में विभिन्न कंप्यूटर प्रोग्राम और अपने कौशल स्तर के साथ काम करने की क्षमता का मूल्यांकन करें। यदि तकनीकी समस्याएं आती हैं तो आपके पास मल्टीटास्क करने और समस्या हल करने की क्षमता होनी चाहिए।



5. घर से काम करने के लाभ और हानि को समझें। एक सामान्य कार्यालय की स्थिति के विपरीत, घर पर ग्राहक सेवा की नौकरियों में स्वास्थ्य और दंत चिकित्सा बीमा, अवकाश वेतन, या बीमार वेतन जैसे अधिक पारंपरिक लाभ नहीं मिलते हैं। यह संचारण की पेशकश करने वाली कंपनी को बचाता है, ओवरहेड में घर के काम पर अतिरिक्त खर्च करता है।

- समझें कि कुछ घर पर काम की ग्राहक सेवा की नौकरियों के लिए आवश्यक हो सकता है कि आप अपने स्वयं के करों का भुगतान करें। उन घंटों पर नज़र रखें जो आप काम करते हैं और आप साप्ताहिक आधार पर कितना बनाते हैं। प्रत्येक वर्ष अपना टैक्स रिटर्न तैयार करते समय अपने रिकॉर्ड को सेव करें और भविष्य में उपयोग के लिए सुरक्षित स्थान पर रखें।



6. घर पर काम की ग्राहक सेवा नौकरियों के लिए किसी भी अपेक्षित प्रशिक्षण सत्र के लिए आवश्यकताओं की समीक्षा करें। कुछ कंपनियों को आपको किसी स्थान की तैयारी में ऑन-साइट या ऑनलाइन प्रशिक्षण में भाग लेने की आवश्यकता हो सकती है। अन्य आवश्यकताएं एक ऑपरेशन मैनुअल हो सकती हैं जो उस कार्य के लिए दिशानिर्देश प्रदान करती हैं जो आप कर रहे होंगे।



7. उन पदों के लिए आवेदन करें जिनमें आपकी रुचि है और जिनके लिए आप योग्य हैं। आवेदन जमा करने के लिए उनकी प्रक्रियाओं का पालन करें और अपने अपडेट किए गए रिज्यूमे की एक प्रति के साथ-साथ एक कवर पत्र भी शामिल करें।



8. समझें कि अधिकांश नौकरी के साक्षात्कार आमतौर पर टेलीफोन पर आयोजित किए जाएंगे। कुछ कंपनियां संचारण पदों के लिए एक ऑनलाइन फेस-टू-फेस साक्षात्कार के लिए वेब कैम तकनीक का उपयोग कर सकती हैं।

# ग्राहकों के साथ व्यवहार

ग्राहक की शिकायतें किसी भी व्यवसाय का एक अनिवार्य पहलू हैं। इन्हें स्वीकार किया जाना चाहिए और प्रभावी ढंग से निपटा जाना चाहिए। इन शिकायतों को अनदेखा करना और खारिज करना एक नकारात्मक उपाय है, जिसका प्रभाव व्यवसाय के ग्राहक आधार पर हो सकता है। इस अध्याय में स्पष्ट किए गए विषय ग्राहकों की शिकायतों से निपटने, शिकायतों का समाधान करने, ग्राहकों को वापस प्राप्त करने, क्रोधित ग्राहकों को संभालने, असह्य ग्राहकों से निपटने, एक मुश्किल ग्राहक के साथ स्थिति को अलग करने आदि की कुछ प्रभावी तकनीकों को संबोधित करते हैं।

## ग्राहक शिकायतों से कैसे निपटें

खुश ग्राहकों का होना एक सफल व्यवसाय की कुंजी है। लेकिन ऐसे समय हो सकते हैं जब ग्राहक आपके व्यवसाय के कुछ पहलू के बारे में शिकायत करते हैं। शिकायतों को संबोधित करके और जांच करके, आप अपने ग्राहक को खुश रख सकते हैं और बुरे प्रेस या वर्ड ऑफ माउथ के माध्यम से दूसरों को खोने के जोखिम को कम कर सकते हैं।

### अंश 1. शिकायत को संबोधित करना



1. एक गहरी सांस लें और अपनी भावनाओं को एक तरफ रख दें। जब कोई आपके व्यवसाय के बारे में शिकायत कर रहा है, तो यह एक हमले की तरह महसूस कर सकता है। लेकिन आपको शिकायत से सफलतापूर्वक निपटने में मदद करने के लिए यथासंभव शांत और भावना-मुक्त रहने की आवश्यकता है। इससे पहले कि आप ग्राहक से मिलें या बोलें, आपको शांत करने में मदद करने के लिए एक गहरी सांस लें और अपनी भावनाओं को साइड में रखें।

- अपने शांत आचरण को यथासंभव ग्राहक का मार्गदर्शन करने दें। यदि आप शांत हैं तो किसी व्यक्ति के विस्फोट की संभावना कम हो सकती है।
- ग्राहक को लंबे समय तक प्रतीक्षा कराने से बचें, जो उसे अधिक परेशान कर सकता है। शांत रहने के लिए एक या दो गहरी सांस लेना, आपको शांत करने में मदद करने के लिए पर्याप्त होना चाहिए।



2. अपना परिचय दें। जब आप ग्राहक से मिलते हैं या वह आपके कॉल को उठाता है, तो अपने अनुकूल तरीके से अपना परिचय सुनिश्चित करें। यह ग्राहक को आश्वस्त करने में मदद कर सकता है कि उसकी शिकायत सुनने के लिए एक वास्तविक व्यक्ति है।

- अपना परिचय सरल रखें। उदाहरण के लिए, "नमस्ते सुश्री मैयर, मैं क्रिसब्लेवर्क्स का मालिक हूँ और मैं समझता हूँ कि आपके पास एक बुरा अनुभव था, जिसके बारे में आप मुझसे बात करना चाहती हैं।"
- एक दोस्ताना और देखभाल करने वाला स्वर बनाए रखें, जो ग्राहक को आश्वस्त कर सके और यह दर्शाता है कि आप वास्तव में उसकी शिकायत से निपटना चाहते हैं।



3. अपने ग्राहक की पूरी शिकायत सुनें। चूंकि आपके ग्राहक ने शिकायत करने के लिए फोन किया है, इसलिए अपना परिचय देने के बाद समस्या को संबोधित करें। उसे तब तक सुनें जब तक वह यह दिखाने के लिए समाप्त न हो जाए कि आप शिकायत को ईमानदारी और गंभीरता से ले रहे हैं।

- अपने ग्राहक को बिना किसी बाधा के खुद को पूरी तरह से समझाने की अनुमति दें।



4. क्षमा मांगें और सहानुभूति रखें। एक बार जब आप अपने ग्राहक की पूरी शिकायत सुन लेते हैं, तो उसे सीधे तौर पर संबोधित करने की आपकी बारी है। उससे क्षमा मांगें और सहानुभूति रखें यह दिखाने के लिए कि आप समझते हैं कि वह कैसा महसूस कर रही है।

- कुछ और कहने से पहले अनुभव के लिए माफी मांगें। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं "श्रीमती मैयर, मैं माफी मांगता हूं कि आपको यह अनुभव हुआ।"
- अपने आप को उसके स्थान पर रखें उसके साथ सहानुभूति रखें। उदाहरण के लिए, उसे बताएं "श्रीमती मैयर, मैं समझता हूं कि यह अभी तक ठीक नहीं हुआ है और मैं आपकी मदद करने की पूरी कोशिश कर रहा हूं।"



5. शिकायत को फिर से कहें और प्रश्न पूछें। सुनिश्चित करें कि आपने ग्राहक की शिकायत को सही ढंग से समझा है ताकि आप उसे प्रभावी रूप से संबोधित कर सकें। उसकी शिकायत को फिर से कहें और स्थिति को बेहतर ढंग से समझने में आपकी मदद करने के लिए सवाल पूछें।

- स्थिति के बारे में अपनी समझ को बहाल करके यह बताएं कि ग्राहक ने आपको क्या बताया, जो उसे आश्चस्त कर सकता है कि आपने ध्यान दिया है और उसे गंभीरता से ले रहे हैं। कहें, "क्या मैं आपसे कुछ प्रश्न पूछ सकता हूं ताकि मैं स्थिति को और बेहतर समझ सकूं?"
- कोई भी प्रश्न पूछें जो आपको उसकी शिकायत के बारे में हो या जो हुआ हो। सुनिश्चित करें कि आप उसे चुनौती नहीं देते हैं और देखभाल और संबंधित तरीके से बनाए रखते हैं।
- ग्राहक के अनुसार क्या हुआ, यह याद दिलाने में मदद करने के लिए कोई भी नोट लिखें।



6. अपने ग्राहक को धन्यवाद कहें और आश्चस्त करें। अपने ग्राहक को उसके विचारों और आपके सवालों के जवाब देने के लिए धन्यवाद देना सुनिश्चित करें। उसे आश्चस्त करें कि आप समय पर शिकायत का समाधान करने जा रहे हैं और एक समाधान पा सकते हैं। यह दिखाने में मदद कर सकता है कि आप स्थिति को गंभीरता से ले रहे हैं और वास्तव में अपने ग्राहकों की परवाह करते हैं।

- "उन्हें दया से मारें" मंत्र याद रखें। आप यह भी याद रख सकते हैं कि "आप सिरके की तुलना में शहद के साथ अधिक मधुमक्खियों को पकड़ते हैं।"

- हम तक पहुंचने के लिए धन्यवाद कहें। उदाहरण के लिए, आप व्यक्त कर सकते हैं "मुझे आपके अनुभव के बारे में बताने के लिए समय निकालने के लिए धन्यवाद, श्रीमती मैयरा।"
- उसे कुछ आश्वासन दें कि आप शिकायत का ध्यान रखने जा रहे हैं और उसके साथ चलेंगे। आप कह सकते हैं, "मैं इस बात की जांच करने जा रहा हूँ कि क्या हुआ और मैं अगले दिन आपके पास वापस आऊंगा। मुझे यकीन है कि हम इसे ठीक कर सकते हैं।"
- उससे पूछें कि क्या उसके पास आपके लिए कोई सवाल है और उन्हें संबोधित करें।
- "आप के लिए एक स्वीकार्य समाधान क्या होगा?" पूछने पर विचार करें। आपको तुरंत समाधान की पेशकश नहीं करनी है, लेकिन फिर भी अपने ग्राहक को यह कहकर आश्वस्त कर सकते हैं कि "धन्यवाद, मैं इस बात को ध्यान में रखता हूँ कि मैं जांच करता हूँ कि क्या हुआ था।"



7. अनुवर्ती विवरण की पुष्टि करें। शिकायत पर ग्राहक के साथ एक योजना बनाएं। यह उसे आश्वस्त करने में मदद कर सकता है और आपको याद दिला सकता है कि आप शिकायत का जल्दी से ध्यान रखें।

- पूछें कि आप कहां और कब उससे संपर्क कर सकते हैं।
- उसे बताएं कि आपने पूरी जानकारी लिख दी है और समाधान के साथ बात करने के लिए समय निर्धारित किया है।
- अपने जोखिम को कम करने के लिए एक प्रमुख जगह पर अपना नोट छोड़ दें जिसे आप फॉलो अप करना भूल सकते हैं।

## भाग 2. आपके ग्राहक की सहायता करना



1. शिकायत की जांच करें। अपने ग्राहक की शिकायत का रचनात्मक समाधान खोजने से पहले, घटनाओं के वर्णन के आधार पर स्थिति की और जांच करें। अन्य कर्मचारियों से पूछें, जो हुआ उसकी पूरी तस्वीर विकसित करने में मदद करने के लिए तदनु रूपता या सुरक्षा वीडियो की समीक्षा करें।

- किसी भी कर्मचारी से उनके परिप्रेक्ष्य के बारे में पूछें कि क्या हुआ। वे सीधे घटना में शामिल या देखे गए हो सकते हैं और अतिरिक्त विवरण प्रदान करने में सक्षम हो सकते हैं।
- किसी भी तदनुरूपता को पढ़ें या ग्राहक के किसी भी संदेश को सुनें। यदि आवश्यक हो तो कोई भी सुरक्षा वीडियो देखें।
- किसी भी वरिष्ठ अधिकारियों को शिकायत अग्रेषित करें। एक बेहतर ग्राहक को रखने में मदद करने के लिए स्थिति को संभालना चुन सकता है।



2. एक स्वीकार्य समाधान तैयार करें। एक बार आपके पास जो कुछ हुआ उसकी पूरी तस्वीर है, शिकायत के समाधान के साथ आए जो सभी के लिए काम करता है। इस घटना के विकल्पों पर विचार करें कि कोई वरिष्ठ अधिकारी या ग्राहक इससे सहमत नहीं है।

- यदि संभव हो तो स्थिति को मापने के लिए प्रस्ताव दें। यदि नहीं, तो कुछ विकल्प लेकर आएं। उदाहरण के लिए, यदि ग्राहक के पास खराब सेवा या खराब भोजन था, तो उन्हें मुफ्त भोजन की पेशकश करें और एक ऐसा सर्वर ढूंढें जो सभी को पसंद हो।



3. ग्राहक से संपर्क करें। अपनी शिकायत के समाधान के लिए अपने ग्राहक को कॉल करें या लिखें। यह दिखा सकता है कि आप गंभीर हैं और उसकी चिंताओं के बारे में ईमानदार हैं और उसे एक ग्राहक के रूप में रखना चाहते हैं।

- जितनी जल्दी हो सके ग्राहक से संपर्क करें, अधिमानतः एक दिन के भीतर। यह सुनिश्चित करें कि आप उससे पहले संपर्क कर लें। उसका इंतजार करना उसे और भी परेशान कर सकता है।
- फिर से आप तक पहुंचने के लिए उसका धन्यवाद करें। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं "श्रीमती मैयर, मैं आपको अपने अनुभव के बारे में संपर्क करने के लिए फिर से धन्यवाद देना चाहता हूं। मैं समझता हूं कि यह आपको कितना परेशान करता है और आपको आश्वस्त करना चाहता हूं कि ऐसा कुछ फिर से नहीं होगा।"

- अपने ग्राहक को याद दिलाएं कि आपकी कंपनी हर साल कई ग्राहकों के साथ सफलतापूर्वक डील करती है और ग्राहकों के प्रति समर्पण के कारण आपको अच्छी प्रतिष्ठा मिलती है।
- अपना हल पेश करने से पहले कुछ हल्की बातचीत का आनंद लें। यह स्थिति को फैलाने और आपको और आपके ग्राहक को शांत करने में मदद कर सकता है। आप उससे मौसम या एक खेल कार्यक्रम के बारे में पूछ सकते हैं जो आपने पिछली बार बोला था।



4. अपना समाधान प्रस्तुत करें। ग्राहक के साथ बात शुरू करने के बाद, कृपया उसे समाधान प्रदान करें। अपने स्वर को गर्म और ईमानदार रखना याद रखें ताकि वह जान सके कि आप उसकी शिकायत और समाधान के बारे में वास्तव में परवाह करते हैं।

- ग्राहक को बताएं कि आपने उसकी शिकायत की जांच की है और आपको खेद है कि उसे बुरा अनुभव हुआ।
- उसे उस समाधान को बताएं जो आप तक पहुंच चुका है और उसे, उसे प्रोसेस करने के लिए समय दें। आप पूछ सकते हैं कि "यह कैसा लगता है?"
- यदि आपने जो सुझाव दिया है, वह वैकल्पिक समाधान की पेशकश नहीं करता है। अपने प्रस्तावों को दो तक रखें ताकि समाधान आपके लिए स्वीकार्य रहे।
- किसी अन्य चिंता को सुनें, जिससे उसे मूल्यवान महसूस हो।



5. उसे फिर से धन्यवाद कहें। आपके ग्राहक को थोड़ी शर्मिंदगी महसूस हो सकती है कि उसने उपद्रव मचाया। उसकी चिंता के लिए उसे फिर से धन्यवाद दें और उसे बताएं कि क्या आपको और सहायता की आवश्यकता है।

- अपने ग्राहक को बताएं कि आप उसकी और उसके व्यवसाय की कितनी सराहना करते हैं।



6. जानें और आगे बढ़ें। भले ही स्थिति शुरू में नकारात्मक रही हो, आप इसे सीखने के अनुभव के रूप में उपयोग कर सकते हैं। भविष्य की शिकायतों को संभालने के लिए शिकायत को रचनात्मक तरीके से संबोधित करने और उसका पालन करने की प्रक्रिया करें। इसे अधिक न कुरेदें, क्योंकि अधिकांश व्यवसायों को कभी-कभी शिकायतें प्राप्त होंगी, जिनमें से कुछ का आपके या आपके काम से कोई लेना-देना नहीं होता है।

- अनुभव से सीखने में मदद करने के लिए कर्मचारियों और सहकर्मियों के साथ स्थिति पर चर्चा करें।



7. अपने ग्राहक को फिर से संलग्न करें। कुछ समय बीत जाने के बाद, संकल्प संतोषजनक था यह सुनिश्चित करने के लिए अपने ग्राहक से संपर्क करने पर विचार करें। यह उसे दिखा सकता है कि आप उसके व्यवसाय को महत्व देते हैं और आपको किसी भी संभावित समस्या का समाधान करने की अनुमति देते हैं।

- कॉल करें या ईमेल करें और कहें कि "मुझे आपको परेशान करने का कोई इरादा नहीं है, मैं सिर्फ यह सुनिश्चित करना चाहता हूँ कि आप अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट हों।"
- अपने ग्राहक के साथ चैट करें अगर सब कुछ ठीक है और कहें "हम आपको फिर से देखने के लिए उत्सुक हैं।"
- उसके पास जो भी शिकायतें हैं, उन्हें संबोधित करें, लेकिन ध्यान रखें कि कुछ लोग मुफ्त उत्पादों या सेवाओं को प्राप्त करने के लिए सुसंगत आधार पर शिकायत कर सकते हैं।

## ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायतों से कैसे निपटें

अब पहले से कहीं ज्यादा, समाज अपनी समस्याओं को सुलझाने में मदद करने के लिए इंटरनेट का उपयोग एक उपकरण के रूप में करता है। यह जीवन के लगभग हर पहलू में सच है जिसमें ग्राहक सेवा सहित बातचीत संभव है। क्षेत्र में इंटरनेट की व्यापकता के कारण, यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रतिनिधि यह जानते हैं कि ईमेल और त्वरित संदेश के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों को ऑनलाइन कैसे प्रभावी ढंग से निपटाया जा सकता है। एक प्रतिनिधि को ध्यान में रखने के लिए नीचे कुछ सबसे महत्वपूर्ण सुझाव दिए गए हैं।

## कदम

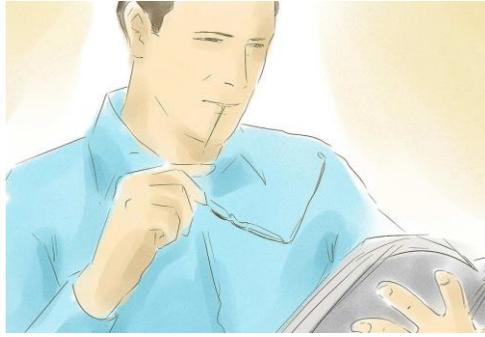


1. समस्या को संभालने के लिए सीएआरपी संक्षिप्त नाम का उपयोग करें। 2011 की किताब में अगर यह ग्राहकों के लिए नहीं होता, जो वास्तव में इस नौकरी की तरह है, तो रॉबर्ट बैकल ने उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए एक उत्कृष्ट 4-चरण प्रक्रिया प्रस्तावित की है:

- नियंत्रण - भाषा का उपयोग करें जो स्थिति के आपके नियंत्रण को स्थापित करता है और दिखाता है कि आप क्षेत्र की चिंताओं के लिए तैयार हैं।
- स्वीकार करें - स्वीकार करें कि आप वास्तव में समझते हैं और ग्राहक की समस्या को हल करने के बारे में गंभीर हैं।
- फिर से फोकस - ग्राहक को इस समस्या पर आश्वस्त करने से अपना ध्यान स्विक करें। सुनिश्चित करें कि आप समस्या का एक अच्छा विचार प्राप्त करते हैं और इसे कैसे संबोधित किया जाएगा इसकी रूपरेखा तैयार करते हैं।
- समस्या सुलझी - यह वह जगह है जहां जादू होता है। समस्या का समाधान कैसे किया जा सकता है, इस बारे में ग्राहक को जानकारी दें।



2. पर्याप्त समय लें। फोन पर विरोध के रूप में लिखित रूप में शिकायतों का जवाब देने के फायदों में से एक यह है कि आप अपनी प्रतिक्रिया के बारे में सोचने के लिए समय ले सकते हैं और ग्राहक को भेजे जाने से पहले इसे यथासंभव उपयोगी बना सकते हैं। इस तथ्य का लाभ उठाते हुए अपने उत्तर को संक्षिप्त, मुद्दे पर, और सुवक्ता बनाकर देखें। लिखित में एक आलसी उत्तर के लिए कोई बहाना नहीं है।



3. याद रखें कि शिकायतें उपहार हैं। उपभोक्ता शिकायतों को नकारात्मक उदाहरणों के रूप में सोचने के बजाय, उन्हें उपहार के रूप में सोचें। ग्राहक ने ऑनलाइन जाने के लिए अपने दिन का समय निकाला और आपको एक जांच लिखी, और आपको अपने व्यवसाय के एक कमजोर बिंदु को इंगित करने के लिए उन्हें धन्यवाद देना चाहिए जिसे आप सुधार सकते हैं। इस दृष्टिकोण को लेने से उपभोक्ता की शिकायत उत्तरदाताओं को उनकी नौकरियों में बेहतर बनाएगी, साथ ही साथ उनकी नौकरियों को और अधिक फायदेमंद बनाएगी।



4. दोष न दें। आपकी प्रतिक्रिया में "हमें खेद है कि आपको यह समस्या है" जैसे वाक्यांश को शामिल करना ग्राहक को आपके व्यवसाय के बारे में बुरी तरह से सोचने का एक त्वरित तरीका है। इस तरह के एक वाक्यांश को इस तरह से दर्ज करना कि ग्राहक को ("आप") समस्या के स्रोत के रूप में अप्रत्यक्ष रूप से लेबल करता है, यह निष्क्रिय है और ऐसा लगता है कि जैसे आप दोष दे रहे हैं। प्रभार लें और वास्तव में अपराध मानकर जिम्मेदारी लें।



5. अपनी प्रतिक्रिया क्राउडसोर्स करें। तथ्य यह है कि इंटरनेट एक ओपन-सोर्स प्लेटफॉर्म हैं, इससे कई लोगों से इनपुट की अनुमति देना आसान हो जाता है - इस मामले में, अन्य ग्राहक - किसी दिए गए शिकायत पर। ग्राहकों को फाइल और क्षेत्र की शिकायतों के लिए नेटवर्क की अनुमति देने से न केवल आपके ग्राहक प्रतिनिधियों के हिस्से पर समय की बचत होती है, बल्कि यह ग्राहकों को कंपनी के बारे में अच्छा महसूस कराता है जब उन्हें एक विशेष समुदाय में भाग लेने के लिए मिलता है।



6. कठोर नहीं होना चाहिए। शिकायत के बाद क्षेत्ररक्षण करते समय, एक प्रतिनिधि आसानी से शिकायत करने वाले ग्राहकों को वास्तविक मानव के बजाय फैलाने के उद्देश्य के रूप में देख सकता है। यह अक्सर एक भावनाहीन और कठोर संचार शैली का परिणाम हो सकता है जो ग्राहक को सुख नहीं देता है और व्यवसाय पर बुरी तरह से प्रतिबिंबित करता है। बेशक, यह हर कीमत पर बचा जाना चाहिए।



7. अति मित्रतापूर्ण नहीं होना चाहिए। अपनी प्रतिक्रियाओं में कठोर होने से बचते हुए, ध्यान रखें कि आप एक पेशेवर हैं। अत्यधिक हंसमुख, उत्साही, या दोस्ताना बनने की कोशिश न करें। यह अप्रिय लगेगा और एक निष्प्राण रोबोट की प्रतिक्रिया से भी बदतर दिखाई देगा। अपनी प्रतिक्रिया की रचना करते समय, यह कल्पना करने की कोशिश करें कि आप अपने मित्र को उस क्षेत्र में एक समस्या के साथ मदद कर रहे हैं जो आप विशेषज्ञ होने के लिए करते हैं।



8. संपर्क में रहना। जब वे किसी शिकायत के बारे में कंपनी को ईमेल करते हैं और उन्हें लंबे समय तक जवाब नहीं मिलता है तो ग्राहक के लिए कुछ भी इससे अधिक निराशाजनक और उत्तेजित नहीं है। इसलिए, ग्राहक के साथ लगातार संपर्क रखने की सलाह दी जाती है। यहां तक कि अगर आपके पास अभी तक ग्राहक की शिकायत का कोई निश्चित जवाब नहीं है, तो उसके लिए यह आश्चस्त करना है कि आप उस पर काम कर रहे हैं।



9. जरूरत पड़ने पर मदद लें। ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायतों से निपटने में लोगों की मदद करने के लिए विभिन्न समीक्षा और उपभोक्ता धोखाधड़ी साइटों का वर्णों का अनुभव है। जब भी आप किसी उत्पाद के साथ किसी समस्या का सामना कर रहे हों और आपको किसी ऐसे पेशेवर से बात करने की आवश्यकता हो जो समस्या को दूर करने में मदद कर सके, तो ऐसी साइट पर लॉग इन करें और अपनी जरूरत के सभी संसाधन खोजें।

## शिकायतों का समाधान कैसे करें

जब किसी ग्राहक को एक कंपनी के साथ शिकायत होती है, तो यह दोनों पक्षों के हित में होता है कि वे एक सुचारू और तेज समाधान लाएं। चाहे आप शिकायत करने वाले हों या ग्राहक सेवा के समस्या को सुलझाने के लिए नामित हों, आप इस प्रक्रिया को आसान बना सकते हैं जिससे हर कोई खुश रहेगा।

### तरीका 1. एक कंपनी के खिलाफ एक सफल शिकायत करना



1. निर्धारित करें कि सटीक समस्या क्या है। एक शिकायत एक बहुत ही मामूली बात हो सकती है (जैसे कि अगर आप उस शर्ट को खरीदते हैं जो फटी है) या एक बहुत ही महत्वपूर्ण - यहां तक कि आपराधिक - मामला (जैसे कि यदि आपकी एक बड़ी राशि के साथ ढकोसला किया गया है)। ध्यान से विचार करें कि वास्तव में आपकी शिकायत क्या है। शिकायत करने के कुछ सामान्य कारणों में शामिल हैं:

- दोषपूर्ण उत्पाद खरीदना
- एक उत्पाद का ऑर्डर करना जो समय पर डिलिवर नहीं होता है
- एक खरीद के लिए गलत कीमत का आरोप लगाया जाए
- आपके क्रेडिट कार्ड की जानकारी चोरी हो जाना और उसका अनुचित उपयोग करना



2. अपनी शिकायत के साथ आप क्या हासिल करना चाहते हैं, इसका पता लगाएं। अपनी शिकायत की गंभीरता के आधार पर, आप बहुत अलग लक्ष्य प्राप्त करना चाह सकते हैं। अपने आप से पूछें कि क्या समाधान आपको खुश करेंगे। आप यह भी विचार कर सकते हैं कि क्या कंपनी कोई कार्रवाई कर सकती है जिससे आप ग्राहक के रूप में वापस लौटना चाहते हैं। अपने दावे को आगे बढ़ाते हुए अपने आदर्श लक्ष्य को ध्यान में रखें। एक शिकायत के कुछ संभावित समाधानों में शामिल हैं:

- एक प्रतिस्थापन उत्पाद प्राप्त करना
- आपका पैसा आंशिक रूप से या पूरी तरह से वापस कर दिया गया
- स्टोर क्रेडिट प्राप्त करना
- बहाली या क्षति का भुगतान किया जाना



3. एक उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों को जानें। एक उपभोक्ता के रूप में, आपको उचित और उपर्युक्त तरीके से व्यवहार करने का अधिकार है। कई नगर पालिकाओं और राष्ट्रों के कानून हैं जो उपभोक्ताओं को कपटपूर्ण व्यवहार से बचाते हैं। कंपनी के साथ टकराव के लिए खुद को तैयार करने के लिए अपने उपभोक्ता अधिकारों की सावधानीपूर्वक जांच करें। यदि आप अपने अधिकारों को जानते हैं, तो आपको अपनी शिकायत वापस लेने की संभावना कम है।



4. अपनी कागजी कार्रवाई को ध्यान से पढ़ें। कई सेवाओं और उत्पादों में एक हस्ताक्षरित अनुबंध शामिल है। इस अनुबंध में शिकायतें कैसे दर्ज की जा सकती हैं और क्या शिकायतें वैध हैं, इसके बारे में जानकारी शामिल हो सकती है। सुनिश्चित करें कि आप स्पष्ट रूप से समझ गए हैं कि आपने अपने नाम पर क्या हस्ताक्षर किए हैं और कंपनी ने किस पर सहमति व्यक्त की है।

- यदि आप अनिश्चित हैं कि आपने जिस अनुबंध पर हस्ताक्षर किए हैं वह वैध है या नहीं, तो आप एक उपभोक्ता वकील से संपर्क कर सकते हैं जो कानूनी रूप से नेविगेट करने में आपकी सहायता कर सकता है।



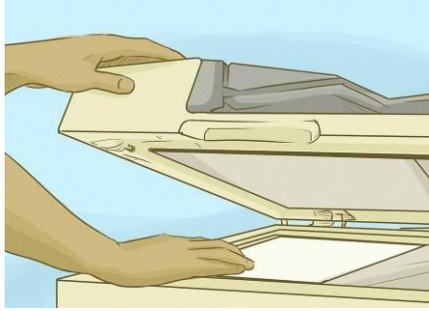
5. कंपनी में उपयुक्त कर्मचारी के लिए संपर्क जानकारी प्राप्त करें। कई कंपनियों के पास ग्राहक सेवा के लिए समर्पित एक विभाग है। यदि आपको किसी उत्पाद के साथ कोई समस्या है, तो आप संभवतः उस विभाग से संपर्क करना चाहेंगे। अन्य संभावनाओं में प्रबंधन शामिल हो सकता है, एक लोकपाल (यदि आपको लगता है कि आपके साथ गलत व्यवहार किया गया है), या मानव संसाधन (यदि आपको किसी कर्मचारी के हाथों दुर्व्यवहार का सामना करना पड़ा है)। कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से देखें या यह निर्धारित करने के लिए उनके वॉइस मेल प्रणाली को नेविगेट करें कि आपको किससे संपर्क करना चाहिए।



6. सभी संबंधित सामग्री और जानकारी इकट्ठा करें। अपनी शिकायत करने से पहले, सुनिश्चित करें कि आपके पास अपने निपटान में सभी आवश्यक कागजी कार्रवाई और तारीखें हैं। कई कंपनियों को वस्तुओं के आदान-प्रदान या लौटने से पहले खरीद के प्रमाण की आवश्यकता होती है, और आप अपना काम करना चाहेंगे। यदि आपके लेन-देन में लेन-देन संख्या शामिल है, तो सुनिश्चित करें कि आपने एक सुविधाजनक जगह पर लिखा है। जिन चीजों को आप इकट्ठा कर सकते हैं उनमें शामिल हैं:

- आपकी रसीद की एक प्रति
- आपके क्रेडिट कार्ड की पर्ची
- संबंधित लेन-देन के साथ आपका क्रेडिट कार्ड बिल
- आपके ईमेल लेनदेन की पुष्टि
- आपके लेन-देन की तारीख और समय

- आपकी वारंटी
- दोषपूर्ण वस्तु



7. अपने कागजी कार्रवाई की प्रतियां बनाएं। कंपनी को कोई भी दस्तावेज सौंपने से पहले, सुनिश्चित करें कि आपके पास घर पर सुरक्षित रूप से संग्रहीत की गई बैक-अप प्रतियां हैं। रसीदों और अनुबंधों के लिए यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है: जब तक आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो जाता है तब तक अपने असल दस्तावेजों को कभी न छोड़ें।

- आपको अपने फोन कॉल्स का भी दस्तावेज देना चाहिए: आपके द्वारा कॉल किए गए समय, जिन लोगों से आपने बात की थी, और आपकी बातचीत का विवरण।



8. पहले फोन कॉल या त्वरित विजिट का प्रयास करें। विशेष रूप से छोटी शिकायतों के लिए, आप अपनी शिकायत को त्वरित फोन कॉल या उचित कर्मचारी के पास जाने की कोशिश कर सकते हैं। उदाहरण के लिए कई खुदरा दुकानों में एक ग्राहक सेवा डेस्क है जिसे आप देख सकते हैं। यदि आपकी शिकायत छोटी है और कंपनी की ओर से संभावित आपराधिक गतिविधि शामिल नहीं है, तो इस त्वरित और आसान तरीके से समस्या को हल करने का प्रयास करें।



9. अपनी शिकायत को स्पष्ट और संक्षिप्त रूप से संप्रेषित करें। जब आप ग्राहक सेवा के प्रतिनिधि के समक्ष अपनी शिकायत को स्पष्ट करते हैं, तो विनम्र, लेकिन दृढ़ रहें।

सुनिश्चित करें कि आपकी समस्या क्या है, आपके लेन-देन की तारीख और आपकी समस्या कैसे सुलझती है, इसका विस्तार से वर्णन करें। इस स्तर पर अत्यधिक भावनाओं या ओवरशेयरिंग से बचने की कोशिश करें: आखिरकार, आप चाहते हैं कि ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आपके पक्ष में हो। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं:

- "मैंने यह नया फोन पिछले सप्ताह खरीदा है। दुर्भाग्य से, फोन की बैटरी अपना चार्ज नहीं रखती है। मेरी वारंटी के अनुसार, मुझे एक नया फोन प्राप्त करना चाहिए। क्या आप इसे हल करने में मेरी मदद कर सकते हैं?"
- "मैंने ये झुमके 19 अक्टूबर को खरीदे थे। मुझे बताया गया था कि वे हाइपोएलर्जिनिक थे। हालांकि, वे अभी भी एलर्जी की प्रतिक्रिया पैदा कर रहे हैं। मैं वास्तव में हाइपोएलर्जिनिक झुमके के लिए उन्हें विनिमय करने की उम्मीद कर रही हूँ। मैंने अपनी रसीद और क्रेडिट कार्ड स्लिप रख ली है।"
- "जब मैं कल दुकान पर आया, तो जॉन नाम के आपके सेल्स क्लर्क ने मेरी उपस्थिति के बारे में अपमानजनक टिप्पणी की। मैं बहुत चिंतित हूँ क्योंकि मैं आपकी दुकान पर अक्सर आता हूँ और एक वफादार ग्राहक रहा हूँ। मैं आपकी कंपनी के साथ शिकायत दर्ज करना चाहता हूँ।"



10. अपने स्वभाव पर नियंत्रण रखें। यहां तक कि अगर आप बहुत निराशा महसूस कर रहे हैं, तो इस स्तर पर शांत और विनम्र रहना सबसे अच्छा है। अपमान करने या अपमानजनक भाषा का उपयोग करने का विरोध करें। अपने गुस्से को नियंत्रित करने के कुछ सुझावों में शामिल हैं:

- गहरी सांसें लेना।
- अतिशयोक्ति से बचना और अपनी समस्या को परिप्रेक्ष्य में रखना।
- समस्या को हल करने पर ध्यान केंद्रित करना।
- स्पष्ट रूप से संवाद स्थापित करना।



11. अपनी हताशा को व्यक्त करने के लिए "मैं" कथनों का उपयोग करें। "मैं" बयान किसी को दोष देने या किसी पर अपना गुस्सा निकालने के लिए प्रकट किए बिना खुद को व्यक्त करने का एक प्रभावी तरीका है। "मैं" कथन में, आप केवल यह बताते हैं कि आप पहले व्यक्ति के संदर्भ में कैसा महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप बता सकते हैं:

- "आपकी कंपनी ने एक भयानक उत्पाद बनाया है" के बजाय "मैं इस उत्पाद की गुणवत्ता से निराश हूँ।"
- "मैं इस बात से निराश हूँ कि आपका डिलीवरी ड्राइवर बेकार है" के बजाय "डिलीवरी समय पर नहीं हुई।"
- "इसे बेहतर बनाने में आपकी भलाई है" के बजाय "मुझे उम्मीद है कि हम एक समाधान पर आ सकते हैं।"



12. अपने लक्ष्य की दृष्टि न खोएं। कभी-कभी कोई कंपनी आपको एक ऐसा समाधान पेश कर सकती है जिसकी शायद आप आशा नहीं कर रहे थे। उदाहरण के लिए, जब आप धनवापसी चाहते हैं तो वे आपको क्रेडिट स्टोर कर सकते हैं। या वे आपको केवल एक नए उत्पाद के बजाय उत्पाद की मरम्मत की पेशकश कर सकते हैं। इस बात पर विचार करें कि क्या वे आपको शुरू में प्रदान करते हैं जो उचित है यदि नहीं, तो अपनी शिकायत के माध्यम से आप क्या हासिल करना चाहते हैं, इसके बारे में दृढ़ रहें। तुरंत न दें: बने रहें और देखें कि क्या आप अपने लक्ष्य को प्राप्त कर सकते हैं।



13. यदि आपकी शिकायत का समाधान हो गया है, तो अपना आभार व्यक्त करें। कई कंपनियां इस स्तर पर आपके पैसे वापस करने, आपके उत्पाद को बदलने, या आपको स्टोर क्रेडिट देने में आपकी मदद करने का प्रयास करेंगी। यदि यह आपका आदर्श समाधान था, तो आपने अपनी शिकायत को प्रभावी ढंग से हल किया है। प्रयासों के लिए ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को धन्यवाद दें। यदि प्रतिनिधि अपने कर्तव्यों से ऊपर और परे चला गया, तो आप अपने प्रदर्शन पर अपनी खुशी व्यक्त करने के लिए उनके वरिष्ठ अधिकारी के लिए प्रशंसा पत्र भी लिख सकते हैं।

- यदि आपको अनदेखा किया जाता है या यदि आपके आदर्श समाधान इस स्तर पर नहीं मिलते हैं, तो, आपको आगे की कार्रवाई करनी पड़ सकती है।



14. समाधान पर आगे की कार्यवाही करें। जब दोनों पक्ष किसी समाधान के लिए सहमत हो जाते हैं, तो इसे लागू करने के लिए दूसरे पक्ष को पर्याप्त समय दें। समय की एक उचित मात्रा के बाद, उन्हें वापस सत्यापित करने के लिए कॉल करें कि समाधान कर दिया गया है। यदि वे ईमानदारी से और आपकी सहायता करने में सक्षम हैं, तो वे आपको अपनी समस्या के समाधान की खुशखबरी देने में सक्षम होंगे। यदि नहीं, तो आप प्रबंधन से संपर्क करने या किसी तीसरे पक्ष में लाने पर विचार कर सकते हैं।



15. अगर आपको नजरअंदाज किया जा रहा है तो सोशल मीडिया की ओर रुख करें। कुछ मामलों में, ग्राहक सेवा प्रतिनिधि सहायक नहीं हो सकता है या आपकी कॉल को अस्वीकार कर सकता है। इस तरह के मामले में, सोशल मीडिया आपकी दुर्दशा पर ध्यान आकर्षित करने में मदद कर सकता है और कंपनी को आपकी ओर से काम करना शुरू करा सकता है। एक सार्वजनिक फेसबुक पोस्ट लिखने पर विचार करें जो कंपनी के फेसबुक पेज से लिंक हो या कंपनी की ओर निर्देशित एक ट्वीट की रचना। यह आपकी आवाज सुनने में मदद कर सकता है।



16. यदि आवश्यक हो तो अपनी शिकायत प्रबंधन के पास ले जाएं। यदि आपके पास ग्राहक सेवा के साथ कोई भाग्य नहीं है, तो प्रबंधन या पर्यवेक्षी स्थिति में किसी से बात करने पर विचार करें। सुनिश्चित करें कि आपने उन समस्याओं का उल्लेख किया है जो अब से पहले समस्या को हल करने के लिए आपने उठाए थे और उनके द्वारा किए गए व्यवहार से आप कितने निराश हैं। यदि आपको पर्यवेक्षक का ध्यान आकर्षित करता है, तो आप वह ध्यान आकर्षित करने में सक्षम हो सकते हैं जिसके आप हकदार हैं।



17. अपनी शिकायत लिखित में व्यक्त करें। इस स्तर पर, आप कंपनी के साथ लिखित रूप में संवाद करना चाहेंगे। लेखन गंभीरता की भावना व्यक्त करता है और एक पेपर ट्रेल भी बनाता है जो आपकी शिकायत का पीछा करने में आपकी मदद कर सकता है। शिकायत पत्र लिखने के लिए एक व्यावसायिक पत्र प्रारूप का उपयोग करें।

- अपने पत्र की एक प्रति अपनी फाइलों के लिए रखें।
- अपने मामले के साक्ष्य के रूप में प्रासंगिक सहायक दस्तावेजों जैसे रसीदें, क्रेडिट स्लिप, वारंटियां या अनुबंध की फोटोकॉपी शामिल करना सुनिश्चित करें।



18. यदि आवश्यक हो तो एक उपभोक्ता अधिकार एजेंसी के संपर्क में रहें। यदि शिकायतों को अभी तक आपकी संतुष्टि के लिए हल नहीं किया गया है, तो आपको तीसरे पक्ष को लाने की आवश्यकता हो सकती है। कई सरकारी और गैर-लाभकारी एजेंसियां हैं जो उपभोक्ताओं की सुरक्षा और व्यवसाय प्रथाओं को विनियमित करने के लिए मौजूद हैं। इन एजेंसियों के कुछ उदाहरणों में बेहतर व्यवसाय ब्यूरो, उपभोक्ता वित्तीय सुरक्षा ब्यूरो और संघीय व्यापार आयोग शामिल हैं। इनमें से कई एजेंसियां आपको एक सरल ऑनलाइन फॉर्म के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत करने की अनुमति देती हैं।

19. संबंधित लाइसेंसिंग बोर्ड से संपर्क करें। कई व्यवसायों को स्थानीय या राष्ट्रीय बोर्ड के साथ लाइसेंस बनाए रखने की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, डॉक्टरों, रेस्तरां, सैलून, और ऑप्टोमेट्रिस्ट को अक्सर लाइसेंसिंग बोर्ड के साथ अपना स्टैंड बनाए रखने की आवश्यकता होती है। यदि आपकी शिकायत गंभीर है, तो आप लाइसेंस बोर्ड के एक प्रतिनिधि से संपर्क करने पर विचार कर सकते हैं ताकि उन्हें आपकी चिंताओं का पता चल सके।



**20.** धोखाधड़ी या दुरुपयोग के बारे में सरकार से संपर्क करें। अगर आपको लगता है कि आप किसी अपराध के शिकार हुए हैं, तो आपको सरकारी अधिकारियों से संपर्क करना चाहिए। आपकी शिकायत उन्हें भविष्य में होने वाले घोटाले और चोरी को रोकने में मदद कर सकती है। यदि आपके साथ घोटाला किया गया है, ठग लिया गया है, या आपकी पहचान चुरा ली गई है, तो आपकी शिकायत राज्य को शामिल करने के लिए काफी गंभीर है और कंपनी के लिए आंतरिक रूप से निपटने के लिए बहुत गंभीर है।



**21.** धन प्राप्त करने के लिए छोटे दावों के न्यायालय में जाएं। छोटे दावे अदालतें आपको थोड़ी मात्रा में धनराशि के लिए मुकदमा करने की अनुमति देती हैं - आमतौर पर \$ 10,000 के निचे। यह राशि अधिकांश मुकदमों की कार्यवाही की लागत के लायक नहीं है, लेकिन छोटे-छोटे दावे अदालतें अपने धन को पुनः प्राप्त करने के लिए एक सरल और सस्ता तरीका प्रदान करती हैं। छोटे दावों के अदालतों में कुछ सबसे सामान्य मामले वारंटी के उल्लंघन या अनुबंध के उल्लंघन के होते हैं।

**22.** अपनी शिकायत सार्वजनिक रूप से बताएं। सुनिश्चित करें कि अन्य संभावित ग्राहक गंभीर मुद्दों से अवगत हैं कि कोई कंपनी कैसे व्यापार करती है। उपभोक्ता सुरक्षा वेबसाइटों और सार्वजनिक रूप से देखने योग्य समीक्षा साइटों के साथ एक ईमानदार, उद्देश्यपूर्ण समीक्षा प्रदान करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि दूसरों को आपके द्वारा की गई समस्याओं का सामना न करना पड़े।

- वैकल्पिक रूप से, यदि आपकी शिकायत को त्वरित और पेशेवर तरीके से हल किया गया था, तो आप कंपनी को उनके अच्छे काम के लिए पुरस्कृत करने के लिए इन साइटों और एजेंसियों के साथ सकारात्मक समीक्षा छोड़ सकते हैं।

## तरीका 2. एक ग्राहक की शिकायत का समाधान करना



1. याद रखें कि शिकायतें आपकी कंपनी के लिए उपयोगी उपकरण हैं। ग्राहक की शिकायत का बुरा न मानें। शिकायतों पर प्रतिक्रिया का एक मुक्त स्रोत होने पर विचार करें कि आपकी कंपनी को उसके संरक्षकों द्वारा कैसे देखा जाता है। शिकायत करने वाले ग्राहक पर क्रोधित, नाराज, या चिड़चिड़ा होने की तीव्र इच्छाका विरोध करें: इसके बजाय, आभारी रहें कि वे आपको एक संभावित समस्या से अवगत करा रहे हैं कि आप व्यापार कैसे करते हैं।

- एक व्यवसाय की प्रतिष्ठा उन शिकायतों की संख्या पर कम निर्भर करती है जो उन्हें प्राप्त होती हैं और उन शिकायतों को कितनी निष्पक्ष और पेशेवर रूप से संभालती हैं।



2. उनकी शिकायत को जल्दी से स्वीकार करें। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा की एक कुंजी शिकायत करने के लिए जितनी जल्दी हो सके जवाब देना है। ईमेल शिकायतों, वॉइस मेल पर छोड़ी गई शिकायतों या यदि संभव हो तो दो व्यावसायिक दिनों के भीतर लिखित शिकायतें प्राप्त करें। यहां तक कि अगर आप अभी तक एक समाधान के साथ नहीं आए हैं, तो आपको अपने ग्राहक को बताना चाहिए कि आप उस पर काम कर रहे हैं और आपने उनकी चिंताओं को सुना है।

- उनकी शिकायत को जल्दी से हल करने से आपका ग्राहक खुश होगा और आपकी कंपनी का बहुमूल्य समय और ऊर्जा भी बचेगी। कोशिश करें कि शिकायतें कई वार्तालापों या संपर्कों तक न पहुंचें: यदि संभव हो तो सभी शिकायतों का मौके पर ही समाधान करें।



3. आभार व्यक्त करें। अपने ग्राहक को उनके धैर्य, उनके व्यवसाय के लिए और किसी समस्या की सूचना देने के लिए समय निकालने के लिए धन्यवाद कहें। आपका लक्ष्य ग्राहक को गायब करना नहीं है, बल्कि ग्राहक को पर्याप्त खुश करना है कि वह आपके सामान और सेवाओं का उपयोग करना जारी रखेगा।



4. सक्रिय रूप से सुनें। यह सुनिश्चित करने के लिए सक्रिय श्रवण तकनीकों का उपयोग करें कि आप अपने ग्राहक की शिकायत को समझते हैं और उन्हें ऐसा लगता है कि उन्हें सुना जा रहा है। वे जो कहते हैं उसे खारिज या अनदेखा न करें: उन्हें अपना पूरा ध्यान दें। सक्रिय सुनने में शामिल हैं:

- आंख से संपर्क बनाना
- बॉडी लैंग्वेज की पुष्टि करना और उसका उपयोग करना
- विचलित नहीं होना
- यह सुनिश्चित करने के लिए अनुवर्ती प्रश्न पूछना कि आप उन्हें पूरी तरह से समझते हैं



5. अपनी परेशानी के लिए माफी मांगें। ग्राहक को दोष न दें या अपनी जिम्मेदारी से बचें। इसके बजाय, अपने ग्राहक की समस्या के लिए स्पष्ट रूप से और सीधे माफी मांगें। वे इसकी सराहना करेंगे, और एक माफी आप और आपके ग्राहक को खुश करने के लिए एक संकल्प लेने के लिए पहला कदम है। यह विशेष रूप से प्रभावी है यदि आप एक सक्रिय समाधान की शुरुआत के साथ माफी को जोड़ते हैं। आप कह सकते हैं:

- "मुझे आपकी निराशा पर खेद है। इस मामले को हल करने के लिए एक साथ काम करते हैं।"
- "मैं कंपनी की ओर से क्षमा चाहता हूँ कि आपका उत्पाद नहीं पहुंचा। मैं यह सुनिश्चित करूंगा कि आपको शीघ्र ही प्रतिस्थापन मिल जाए।"
- "मैं आपकी हताशा को पूरी तरह से समझता हूँ, और हमें किसी भी परेशानी के लिए खेद है जो हमसे हुई है। हम आपके लिए इसे बेहतर कैसे बना सकते हैं?"



6. कंपनी शिकायत समाधान प्रक्रिया का पालन करें। अधिकांश बड़ी कंपनियों की सबसे आम ग्राहक शिकायतों को हल करने की नीतियां हैं, जैसे कि दोषपूर्ण उत्पाद, अपरिवर्तित उत्पाद या विलंबित सेवाएं। आदर्श रूप से प्रक्रिया एक ऐसी होनी चाहिए जो ग्राहक और कंपनी दोनों के हितों की रक्षा करती है, अवैध शिकायतों का निराकरण करके और ग्राहकों को मुआवजा देना अगर उनकी शिकायत वैध है।

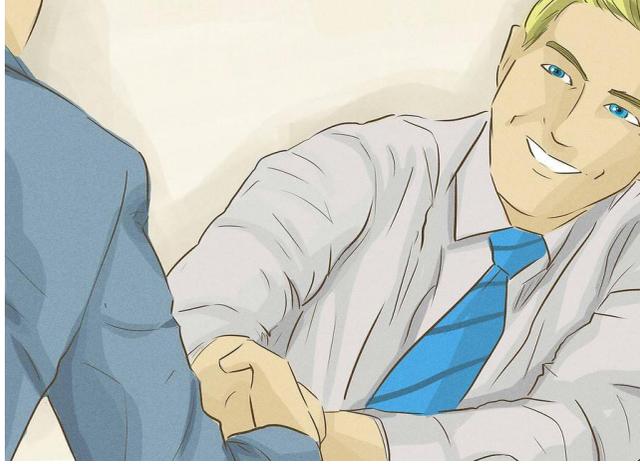
- यह आपके और आपके ग्राहक के लिए सबसे आसान है यदि आपके पास शिकायत प्रक्रिया है जो उचित, सरल और तेज़ है। इस संबंध में प्रौद्योगिकी बहुत मददगार हो सकती है: एक वेबसाइट जहां ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं, यह आपके लिए और उनके लिए पारस्परिक रूप से लाभकारी समाधान तक पहुंचना आसान बना देगा।



7. समाधान तुरंत लागू करें। एक शिकायत का तत्काल समाधान 25% से ग्राहक की वफादारी में सुधार कर सकता है। अपने ग्राहक के पैसे वापस करने, उनके उत्पाद को बदलने, या उन्हें स्टोर क्रेडिट देने में देरी को समाप्त करने का प्रयास करें। यदि संभव हो तो अपने स्टाफ सदस्यों के लिए इन लेनदेन को मौके पर और स्टोर में करना संभव बनाएं। सामान्य समाधानों में शामिल हैं:

- उनके पैसे वापस करना
- उन्हें अपने उत्पाद को बदलने की अनुमति देना
- विलंबित उत्पाद को फिर से डिलिवर करना
- ऐसी सेवा को फिर से करना जो अनुचित तरीके से पहली बार किया गया था, नि: शुल्क

- उन्हें क्रेडिट देना और भविष्य में झूट



8. विनम्र, सक्षम ग्राहक सेवा के कर्मचारी हायर करें। ये नौकरियां आपके ग्राहक आधार को बनाए रखने और सद्भावना बनाए रखने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। सुनिश्चित करें कि आपके ग्राहक सेवा कर्मचारी समस्या निवारक हैं जो आसानी से गुस्सा नहीं करते हैं। इसके अलावा, यदि संभव हो तो ग्राहकों की शिकायत प्रक्रियाओं को हल करने के लिए उन्हें स्वतंत्रता दें: प्रबंधन को ग्राहकों को संदर्भित किए बिना उन्हें अपने दम पर शिकायतों को हल करने की शक्ति दें। यह आपके ग्राहकों को सशक्त करेगा और समय की देरी को समाप्त करेगा।



9. अपने ग्राहक की सहायता करें। समाधान लागू करने के एक सप्ताह बाद तक, अपने ग्राहक से संपर्क करके देखें कि क्या वे अब संतुष्ट हैं। अपनी परेशानी के लिए एक बार फिर माफी मांगने और अपने व्यवसाय के लिए उन्हें धन्यवाद देने का यह एक शानदार अवसर है। उम्मीद है कि वे अब खुश हैं और आपके साथ व्यापार करना जारी रखेंगे।

## ग्राहक शिकायतों को जल्दी से कैसे संभालें

ग्राहक सेवा एक कंपनी या एक व्यक्ति के साथ व्यापार का संचालन करते समय एक व्यक्ति का अनुभव है। अनुभव सकारात्मक या नकारात्मक हो सकता है। सफल व्यवसायों ने अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया कि वे ग्राहकों की शिकायतों को जल्दी से कैसे संभालें।

## अंश 1. समस्या को समझना



1. ग्राहक की चिंताओं को सुनें। आम तौर पर, एक समस्या पर चिंताओं को एक शिकायत के बिना नियंत्रित किया जा सकता है। जिस तरीके से चिंता को नियंत्रित किया जाता है वह समस्या की तीव्रता को निर्धारित करेगा। ग्राहक का नाम, पता, फ़ोन नंबर और कोई अन्य लागू जानकारी जैसे खाता संख्या या यूडरनेम प्राप्त करें।

- यहां महत्वपूर्ण हिस्सा जल्दी और पेशेवर रूप से प्रतिक्रिया देना है। ग्राहक को जितनी जल्दी हो सके उनकी शिकायतों को हवा देने का मौका दें। समस्या के समाधान की तलाश में सक्रिय रहें।



2. ग्राहक को बिना किसी रुकावट के समस्या को समझाने का अवसर दें। लगातार व्यवधान से ग्राहक की समस्या में इजाफा होगा और एक चिल्लाते हुए मैच में समाप्त हो सकता है। यह भी केवल ग्राहक को लगता है कि आप वास्तव में इस समस्या के बारे में परवाह नहीं करते हैं।

- जब वे बोल चुके हों, तो चिंता के प्रमुख बिंदुओं को उन्हें फिर से दोहराएं ताकि उन्हें पता चल सके कि आप समझ गए हैं।



3. उनकी शिकायत को चुनौती न दें। यहां तक कि अगर ग्राहक जो कह रहा है उसका वास्तविकता में कोई आधार नहीं है और आप तुरंत उनके द्वारा कही गई हर बात को पूरी तरह से खारिज करना चाहते हैं, उन्हें बताएं नहीं कि वे गलत हैं। इससे आपको समस्या को हल करने में मदद नहीं मिलेगी। इसके बजाय, उन्हें बताएं कि आप उनकी शिकायत को उनसे सहमत हुए बिना समझते हैं।



4. समस्याओं और कारणों को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें। इसके बाद, आपको ग्राहक की समस्या को ठीक से पहचानना होगा। कई बार, ग्राहक पूरी ग्राहक सेवा के अनुभव का नकारात्मक रूप से आकलन करेंगे, भले ही उन्हें इसके एक हिस्से के साथ कोई समस्या हो। यह निर्धारित करने के लिए उनसे अधिक प्रश्न पूछें कि कुछ गलत हुआ है या नहीं।

- कई बार समस्या कीमत, माल या सेवा के साथ नहीं हो सकती है, लेकिन ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय एक कर्मचारी के नकारात्मक रवैये के साथ हो सकती है।



5. यदि आवश्यक हो तो ग्राहक को किसी और को स्थानांतरित करें। कुछ मामलों में, आप सीधे ग्राहकों की शिकायतों को संभालने में असमर्थ हो सकते हैं। यदि यह मामला है, तो तुरंत उन्हें किसी ऐसे व्यक्ति को स्थानांतरित करें, जो प्रबंधक या ग्राहक सेवा विशेषज्ञ की तरह हो। जैसे ही आप स्थानांतरण की आवश्यकता का निर्धारण करते हैं, यह किया जाना चाहिए, आपके द्वारा पहले ही ग्राहक से एक टन प्रश्न पूछने के बाद नहीं।

- यदि भाषा एक समस्या है, तो किसी ऐसे व्यक्ति को खोजें जो मामलों को तेज करने के लिए स्पष्ट संचार के लिए ग्राहक की भाषा बोलता है।

## भाग 2. समस्या का समाधान करना



1. ईमानदारी से माफी मांगें। अपने पछतावे का विस्तार करें कि सेवा या उत्पाद ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे नहीं उतरे। अपनी माफी को यथासंभव ईमानदारी से बनाएं। यदि व्यवसाय सीधे गलती पर है, तो इसे स्वीकार करने वाले पहले व्यक्ति बनें। हालांकि, यदि ग्राहक गलती पर है, तो उन्हें इस बात का अहसास अपने दम पर करने की अनुमति दें और फिर कृपापूर्वक इसे अतीत में ले जाएं।

- हालांकि, यह लुभावना हो सकता है, लेकिन ग्राहक के खिलाफ कर्मचारी का पक्ष लेना या उसके उलट स्वचालित रूप से नहीं करें। आपको यह निर्धारित करने के लिए समस्या की जांच करनी होगी कि गलती किसकी है।



2. उनकी समस्या पर जोर दें। अपने आप को ग्राहक की जगह पर रखें। हर किसी ने किसी न किसी समय बुरी सेवा का अनुभव किया है। यह कहना कि आप ग्राहक की समस्या को समझते हैं और महसूस करते हैं, स्थिति को फैलाने में मदद करेगा। ऐसा करने से ग्राहक को पता चल जाता है कि आप उनके साथ हैं और समस्या को हल करने के लिए उनके साथ काम करेंगे।



3. पता करें कि ग्राहक समस्या का समाधान कैसे चाहता है। बस ग्राहक से पूछें कि वे क्या चाहते हैं, भले ही आप अनिश्चित हों यदि आप इसे प्रदान कर सकते हैं। समाधान प्रतिस्थापन, वापसी, विनिमय, स्टोर क्रेडिट या मूल्य पर छूट के रूप में हो सकता है।



4. उन्हें आश्वस्त करें कि समस्या का ध्यान रखा जाएगा। ग्राहक को समझाएं कि कंपनी द्वारा किसी ग्राहक के सभी फीडबैक को महत्व दिया जाता है। ग्राहक अनिश्चित होंगे कि आप वास्तव में उनकी समस्या का समाधान करेंगे या नहीं, इसलिए स्पष्ट रहें कि आप एक पारस्परिक रूप से लाभकारी समाधान तक पहुंचने का इरादा रखते हैं।



5. शिकायत का उपाय करने की पूरी कोशिश करें। यदि संभव हो, तो ग्राहक ने जो भी मांगा है, उसपर गौर करें। यदि यह संभव नहीं है, तो आपको उन्हें अन्य पर्याप्त समाधान पेश करने चाहिए जो समस्या का समाधान कर सकते हैं। जो आप नहीं कर सकते, उसके बजाय जो आप कर सकते हैं उस पर ध्यान दें। किसी समाधान पर निर्णय लें और उस समाधान को जितनी जल्दी हो सके निष्पादित करें।

- यदि ग्राहक के अनुरोध को पूरा किया जा सकता है, तो प्रक्रिया करने में लगने वाले समय की व्याख्या करें या ऐसा करने के लिए उसे क्या करना होगा।
- जब समाधान के लिए एक तारीख ग्राहक को दी जाती है, तो सुनिश्चित करें कि तारीख का पालन हो, या देरी के बारे में एक कॉल या ईमेल द्वारा बताया जाए।

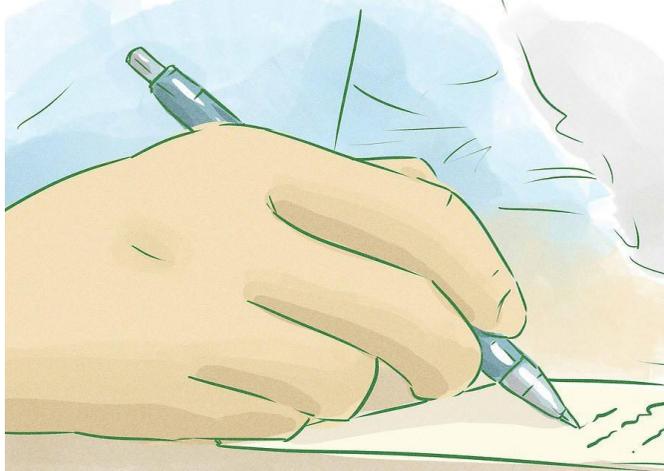


6. ग्राहक को धन्यवाद कहें। अपनी शिकायत साझा करने के लिए ग्राहक के प्रति अपनी वास्तविक प्रशंसा व्यक्त करें। बता दें कि ग्राहक शिकायतें रचनात्मक आलोचना

का काम करते हैं और कंपनी को अन्य ग्राहकों की बेहतर सेवा करने की अनुमति दे सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आप इसमें शामिल हैं कि आप उन्हें जल्द ही फिर से सेवा देने की आशा करते हैं।



7. उनको फॉलो अप करें। ग्राहक को यह सुनिश्चित करने के लिए कॉल या ईमेल करें कि उन्हें उनकी समस्या पूरी तरह से हल होने की भावना महसूस हुई है। उन्हें कॉल करने के लिए संपर्क नंबर दें यदि उन्हें लगता है कि उनकी समस्या हल नहीं हुई है। आप ग्राहक सेवा सर्वेक्षण का उपयोग भी कर सकते हैं जिसका उपयोग आप ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए अपने व्यवसाय की क्षमता का आकलन करने के लिए कर सकते हैं। शिकायत का समाधान होने के 24 से 48 घंटे बाद यह किया जाना चाहिए।



8. ग्राहक इंटरैक्शन रिकॉर्ड करें। ग्राहक के साथ बातचीत के बारे में जानकारी लिखें और यदि लागू हो, तो स्थिति को कैसे नियंत्रित किया गया था। आपको इस बात पर भी ध्यान देना चाहिए कि बातचीत के परिणामस्वरूप शिकायत का समाधान हुआ या नहीं और क्या हुआ। फिर, कारण या उत्पाद / सेवा के बारे में शिकायत के आधार पर समान श्रेणियों के तहत उन्हें वर्गीकृत करके इसी तरह की शिकायतों का संकलन करें।

- यहां से, आप यह विश्लेषण कर सकते हैं कि आपकी शिकायतें कहां से आती हैं और ग्राहकों के लिए समस्या को हल करने से पहले उठने वाले प्रस्तावों को देखें।
- आप शिकायत-समाधान डाटा का उपयोग यह विश्लेषण करने के लिए भी कर सकते हैं कि आपकी ग्राहक सेवा कितनी सफल है या समय के साथ कितनी अधिक या कम सफल हुई है।

### अंश 3. सामान्य दिशानिर्देशों का पालन करना



1. जानिए ग्राहक को क्या नहीं कहना चाहिए। कुछ वाक्यांश ग्राहकों को अधिक गुस्सा दिलाएंगे और शिकायतों को सुलझाने में विशेष रूप से उपयोगी नहीं हैं। यहां कुछ उदाहरण हैं:

- हमारी नीति के अनुसार। जब गलतियां होती हैं, तो ग्राहक आपकी नीतियों और नियमों के बारे में नहीं सुनना चाहते हैं। नीतियां कंपनियों को सुचारू रूप से चलाती रहती हैं और उन्हें गलतियों को छिपाने के लिए उपयोग नहीं किया जाना चाहिए। उसी समय, जानें कि आम बोल-चाल की भाषा में अपनी नीति को कैसे प्राप्त करें।
- मुझे आपको प्रबंधक के पास स्थानांतरित करने दें। यदि आपको जरूरत नहीं है तो अपने प्रबंधक को परेशान न करें। न केवल आप ग्राहक को उनकी समस्या को दोहराने के लिए मजबूर करके आग में ईंधन जोड़ रहे हैं, बल्कि आप अपने समर्थन में क्षमता की कमी भी दिखा रहे हैं। यदि यह करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को पूरी तरह से उनकी समस्या के बारे में बताने से पहले करें।
- यह भी सुनिश्चित करें कि आप उन्हें स्थानांतरित क्यों कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, उनकी समस्या का ध्यान रखने के लिए आपको एक विशेषज्ञ की आवश्यकता हो सकती है।



2. इसे व्यक्तिगत रूप से न लें। सभी ग्राहकों की शिकायतों को व्यक्तिगत रूप से लेना आकर्षक हो सकता है। यदि आप एक छोटे व्यवसाय के स्वामी हैं तो वे आपसे मिलेंगे और आपके ऑपरेशन के कई पहलुओं पर सवाल उठाएंगे। हालांकि, आपको यह जानना होगा कि ग्राहकों की शिकायतें व्यापार का एक सरल सत्य हैं और वे नियमित रूप से सबसे सफल व्यवसायों के लिए भी होते हैं। ध्यान रखें कि हर शिकायत में सुधार का अवसर हो सकता है।

## एक ग्राहक को वापस कैसे जीतें

एक असंतुष्ट ग्राहक आपके व्यवसाय को फिर कभी संरक्षण नहीं देने की धमकी दे सकता है। रहने के लिए उन्हें समझाना असंभव लग सकता है। लेकिन आप ग्राहक को सुनकर, उनके साथ बातचीत करके और पारस्परिक रूप से लाभकारी समाधान की दिशा में काम करके अपना व्यवसाय जीत सकते हैं। यदि आप व्यवसाय के स्वामी हैं, तो आप इसे एक कदम आगे ले जा सकते हैं और भविष्य की विजिट के लिए ग्राहक को छूट और गारंटी देने का प्रयास कर सकते हैं।

### अंश 1. ग्राहक की बात सुनना



1. आभारी हों। इस बिंदु तक उनके व्यवसाय के लिए ग्राहक को धन्यवाद दें। ऐसा करने से एक खुश नोट पर बातचीत शुरू हो जाएगी। क्रोधित होने के बजाय मित्रवत होने से भावनाओं को शांत करने में मदद मिल सकती है।



2. ग्राहक से पूछें कि आपको क्या समस्या है। सुनिश्चित करें कि आप उनकी कही हर बात को समझेंगे। व्यवधान न डालें, लेकिन अगर वहां कुछ भी नहीं मिलता है, तब तक प्रतीक्षा करें जब तक वे बोलना समाप्त न करें और स्पष्टीकरण मांगें। ऐसा कई बार न करें, क्योंकि ग्राहक अपना आपा खो सकता है। यदि वे आपके किसी एक प्रश्न का उत्तर इस तरह देते हैं, जैसे "मैंने आपको वही बताया था जो मैंने सोचा था कि वह गलत था, तो क्या आप सुन नहीं रहे हैं?" "हां के साथ उत्तर दें, लेकिन इसमें बहुत कुछ लेना है और मैं यह सुनिश्चित करना चाहता हूँ कि मैंने आपको पूरी तरह से समझ लिया है ताकि मैं समस्या को ठीक कर सकूँ।"

- एक बार जब वे समाप्त हो जाते हैं, तो वे यह सुनिश्चित करने के लिए कि उन्होंने समस्या को समझने के लिए क्या कहा है, वापस दोहराएं। "ठीक है, जैसे कुछ के साथ शुरू करने की कोशिश करें, इसलिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि मैं आपको समझ गया हूँ, यहां आप किस बारे में चिंतित हैं।"

- यदि आपको समस्या को ठीक करने का अधिकार नहीं है, तो जल्द से जल्द इसका पता लगाएं। अगर ऐसा है, तो ऐसा करने वाले को खोजें।



3. मुस्कराएं और शांत रहें। एक दुखी ग्राहक को परिस्थिति या समस्या का पता चलने पर एक दोस्ताना व्यवहार और मुस्कराहट द्वारा शांत किया जा सकता है। जब आप अपने ग्राहक को वापस जीतने का प्रयास कर रहे हों तो नकारात्मक रवैया प्रदर्शित करना प्रभावी नहीं होगा। कोई फर्क नहीं पड़ता कि ग्राहक कितना नाराज है, कभी भी अपना शांत व्यवहार न खोएं।



4. सहानुभूति दिखाएं। सुनिश्चित करें कि ग्राहक जानता है कि आप उनकी समस्या को समझते हैं। सहानुभूति व्यक्त करके, आप अपनी कंपनी या उत्पाद में विश्वास की भावना को मजबूत कर सकते हैं। यह अक्सर रहने के लिए भीख मांगने की तुलना में अधिक प्रभावी है। यदि आप ग्राहक की अच्छी तरह से स्थापित चिंताओं के बावजूद आश्वस्त दिखाई देते हैं, तो वे छोड़ने के अपने निर्णय का दोबारा सोच सकते हैं।

- याद रखें कि आप ध्यान से सुनकर सहानुभूति दिखा सकते हैं। अपने स्वयं के निर्णयों को निलंबित करें और ग्राहकों के दृष्टिकोण से चीजों की कल्पना करने की अपनी पूरी कोशिश करें। यहां तक कि जितना सरल हो सके उतना कुछ कहने से "मैं समझता हूँ कि आप कहां से आ रहे हैं, और मैं देखता हूँ कि आप इस स्थिति को देखकर कितने निराश हैं" मामलों में मदद हो सकती है।

## भाग 2. एक समाधान पर काम करना



1. शीघ्र रहें। एक बार ग्राहक के आपको उनकी चिंताएं बताने के बाद, खराब अनुभव को हल करने के लिए इंतजार न कराएं। उनकी चिंताओं को हल करने के लिए बहुत लंबा इंतजार कराने से उन्हें पता चल सकता है कि आपने जितना कहा था, उतनी परवाह नहीं की। उस ग्राहक को अपनी प्राथमिकताओं की सूची में सबसे ऊपर लाएं।



2. हमेशा ग्राहक को अपना अविभाजित ध्यान दें। ग्राहक के साथ व्यक्तिगत रूप से बात करने के लिए समय निकालना, उन्हें दिखाएगा कि आप समस्या को ठीक करने के बारे में कितने गंभीर हैं। ऐसा करना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है यदि ग्राहक खराब सेवा के कारण चला गया है। यह आप दोनों को एक-दूसरे के साथ अधिक स्वतंत्र रूप से बोलने में भी मदद करेगा, जो उन समस्याओं की जड़ तक पहुंचने में मदद कर सकता है जिनकी आपने अभी तक चर्चा नहीं की है।



3. समस्या के लिए जिम्मेदारी लें। स्थिति के लिए माफी मांगें। जब आप समस्या को संबोधित करते हैं, तो आप वास्तव में किस लिए माफी मांग रहे हैं ये बताएं। सामान्य माफी जो समस्या को संबोधित नहीं करती है, प्रभावी नहीं है। अपनी गलतियों के बारे में बहुत से व्यवसाय शायद ही कभी आगामी हो। इसलिए, माफी मांगने और पूरी तरह से ईमानदार होने से, अलग खड़े रहेंगे।

एक बयान जैसे "इससे पहले कि मैं कुछ और कहूं, मैं चाहता हूँ कि आप यह जान लें कि हम इस स्थिति में पूरी तरह से गलत थे, और मैं पूरी जिम्मेदारी लेता हूँ" शुरू करने का एक अच्छा तरीका है।

- यहां तक की यदि ग्राहक अभी भी छोड़ने का विकल्प चुनता है, तो पूरी जिम्मेदारी से आप इस संभावना को बढ़ा देंगे कि वे आपके लिए दोस्तों और परिवार को संदर्भित करेंगे।
- तकनीकीताओं के लिए किसी भी सौदे के बारीक प्रिंट को देखकर खुद को बाहर निकालने की कोशिश करें। यह आपको अल्पावधि में पैसा बचा सकता है, लेकिन लंबी अवधि में यह आपकी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाएगा।



4. ग्राहक से उनके पसंदीदा समाधान के लिए पूछें। ऐसा करने से ग्राहक अधिक सशक्त महसूस करेगा। यह आपको संभावित समाधान भी दिखा सकता है जिनसे आप वाकिफ नहीं हैं। यहां तक कि अगर आप ग्राहक की सलाह को नहीं मानते हैं, तो उनसे पूछें कि वे क्या करेंगे जो उनके अच्छे ग्रेस में वापस आने का एक अच्छा तरीका है।

- अपने स्वयं के किसी भी समाधान का प्रस्ताव करने से पहले यह कदम उठाएं। कुछ ऐसा कहने की कोशिश करें "मैं समझता हूँ कि आप निराश क्यों हैं, और मैं यह सुनने के लिए उत्सुक हूँ कि आपको क्या लगता है कि समाधान के रूप में काम करेगा।"

### अंश 3. व्यवसाय के स्वामी के रूप में ग्राहकों को वापस जीतना



1. उनकी विशिष्ट समस्या पर एक प्रस्ताव लिखित करें। यह स्पष्ट लग सकता है, लेकिन ग्राहकों के वापस आने की सबसे अधिक संभावना है अगर आप उन्हें एक ऐसा प्रस्ताव दें, जो उनकी चिंता की जड़ तक पहुंच जाए। कौनों को काटने के प्रलोभन से बचने के लिए उन्हें एक ऐसी योजना की पेशकश करें जो किसी और के लिए काम करती हो इसलिए आपको एक नए के साथ आने में समय नहीं बिताना पड़ेगा।

- प्रोत्साहन के साथ उदार रहें। उदाहरण के लिए, यदि आप ग्राहक को अच्छी तरह से जानते हैं, तो आप उपहार कार्ड में एक रेस्तरां या अन्य व्यवसाय देने पर विचार कर सकते हैं जो उन्हें पसंद है। यदि आप ग्राहक के साथ खेह की भावना स्थापित कर सकते हैं तो आप उनके व्यवसाय को बनाए रखने के अवसरों को बढ़ा देंगे।



2. यदि आवश्यक हो तो विशिष्ट लक्ष्यों के साथ एक लिखित प्रतिक्रिया योजना बनाएं। यथासंभव विशिष्ट बेंचमार्क और अन्य लक्ष्यों के साथ एक लिखित योजना बनाने पर ग्राहक के साथ काम करने में संकोच न करें। ऐसा करने से ग्राहक को पता चलेगा कि आप अपने व्यवसाय को बनाए रखने के बारे में कितने गंभीर हैं। सुनिश्चित करें कि वे जानते हैं कि यदि आप इनमें से किसी भी चरण को याद करते हैं, तो आप उन्हें पूर्ण धनवापसी देंगे। याद रखें कि यह साबित करने के लिए कि आप ग्राहक के व्यवसाय के लायक हैं।



3. सुनिश्चित करें कि ग्राहक जानता है कि आपके साथ फिर से व्यापार करना सबसे चतुर चाल है। ग्राहक के साथ एक व्यक्तिगत बंधन स्थापित करने से अपना व्यवसाय वापस जीतने में मदद मिल सकती है। लेकिन अंत में, आपका ग्राहक आपके साथ व्यवसाय नहीं करना चाहता है यदि वह जानता है कि उसे कहीं और समान उत्पाद मिल सकता है। लगातार इस बात को पुष्ट करें कि ग्राहक आपके साथ काम करके सबसे अच्छा संभव वित्तीय निर्णय लेगा।



4. यदि आवश्यक हो तो ग्राहक के साथ काम करने के लिए किसी और को असाइन करें। कुछ मामलों में व्यक्तिगत प्रबंधकों और ग्राहकों के बीच नकारात्मक पारस्परिक संबंध एक अन्यथा उत्पादक संबंध को खट्टा कर सकते हैं। इसलिए यदि आपको लगता है कि किसी विशेष प्रबंधक को ग्राहक नहीं मिल रहा है, तो उस प्रबंधक को पुनः असाइन करने में संकोच न करें। ग्राहक से यह पूछने पर कि क्या इस प्रकार की व्यक्तिगत राजनीति चल रही है, लंबी अवधि में समृद्ध और अधिक उत्पादक संबंध बनाने में मदद कर सकती है।

- यदि आप एक छोटे से व्यवसाय के मालिक हैं जिसके पास ग्राहक संबंधों के प्रतिनिधि के लिए कोई नहीं है और आप समझ सकते हैं कि कोई ग्राहक आपकी तरह नहीं है, तो चीजों को सही करने की पूरी कोशिश करें। याद रखें कि पेशेवर रूप से काम करने के लिए आपको व्यक्तिगत स्तर पर किसी को पसंद नहीं करना है। ग्राहक से पूछकर नकारात्मक व्यक्तिगत संबंधों का सामना करना "क्या यह मैं हूँ?" हवा को साफ करने में मदद कर सकता है।

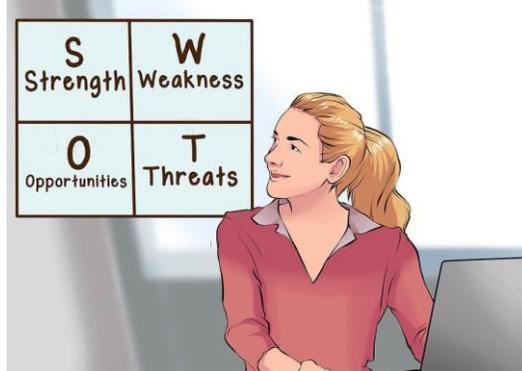
#### भाग 4. दीर्घावधि में रिकवर करना



1. हर ग्राहक को वापस जीतने की चिंता न करें। कभी-कभी, आपको रिश्ते को खो जाने का कारण घोषित करना पड़ सकता है और आगे बढ़ना चाहिए। विफल लागत में गिरावट से सावधान रहें, जो तब होता है जब व्यवसाय के मालिक हर समय, ऊर्जा, और पैसे को खोए हुए सौदे को बचाने के लिए अधिक संसाधनों को डालना उचित समझते हैं। प्रत्येक ग्राहक को वापस जीतने का प्रयास करने से उसके मूल्य से अधिक परेशानी होने की संभावना है।

- कुछ ग्राहक दूसरों की तुलना में वापस आने की अधिक संभावना रखते हैं। जिन लोगों ने पहले कभी शिकायत नहीं की है, उन्होंने दूसरों को अतीत में आपके पास भेजा है, या जिनकी पूर्व शिकायतों को हमेशा हल किया गया है, अक्सर उनके लौटने की संभावना है।

- इसी तरह, जो लोग ऊंची कीमतों की वजह से छोड़ने की धमकी देते हैं, उनके खराब सेवा की वजह से छोड़ने वाले लोगों की तुलना में लौटने की संभावना अधिक हो सकती है। जो लोग उन दो शिकायतों के संयोजन के कारण छोड़ते हैं, उनके वापस आने की संभावना कम से कम है।



2. इससे उबरने के लिए समस्या की जड़ों का विश्लेषण करें। चाहे आप ग्राहक को वापस जीतें या न जीतें, आपको यह निर्धारित करने की आवश्यकता होगी कि क्या आप भविष्य में उनके जाने की समस्या के कारण अधिक व्यवसाय खो सकते हैं। यदि ग्राहक के साथ आपकी असहमति आपके व्यवसाय में एक प्रणालीगत समस्या की ओर इशारा करती है, तो आपको इसे तुरंत ठीक करने के लिए कदम उठाने चाहिए।

- स्वॉट पद्धति में ग्राहक की चिंताओं को मोड़ें। स्वॉट का अर्थ स्ट्रेंथ्स, वीकनेस, ऑपच्युनिटीज और थ्रेट्स है। बाजार में अपनी स्थिति का विश्लेषण करने के लिए इस पद्धति का उपयोग करने का प्रयास करें, उस समस्या का उपयोग करना जो ग्राहक बेहतर समझ के तरीके के रूप में लाया है कि आपकी कंपनी आपके प्रतिद्वंद्वियों के मुकाबले कैसे चार्ज करती है।



3. पूर्व के ग्राहकों से समय-समय पर फिर से मिलें। आप पा सकते हैं कि पूर्व-ग्राहक पर्याप्त समय बीत जाने के बाद वापस आना चाहते हैं। यह विशेष रूप से सच है अगर आपकी बिदाई सौहार्दपूर्ण थी। उन्हें तंग न करें। लेकिन कभी-कभी उन बदलावों को अधिसूचित करके आप उन्हें लूप में रखने का प्रयास करते हैं, जिससे आप मूल समस्या का समाधान करते हैं जो उन्हें दूर कर देती है। आप पा सकते हैं कि वे आपको एक दूसरा मौका देने के लिए तैयार हैं।

## क्रोधित ग्राहकों को कैसे संभालें

क्रोधित ग्राहकों को संभालना नौकरी के सबसे चुनौतीपूर्ण पहलुओं में से एक हो सकता है। चाहे वे आपके आमने-सामने हों, या आप उनके साथ फोन पर बात करते हैं, संभावना है कि आप हताशा, आक्रामक क्रोध और थोड़े धैर्य के साथ मिलेंगे। एक क्रोधित ग्राहक को सफलतापूर्वक प्रबंधित करने की कुंजी शांत रहना है। उन क्रोधित ग्राहकों को कैसे हैंडल किया जाए, इसके टिप्स के लिए नीचे चरण 1 पर स्कॉल करें।

## अंश 1. ग्राहक की शिकायत को समझना



1. शांत रहें और अपनी मानसिकता को समायोजित करें। कोई भी एक सार्वजनिक स्थान पर चिल्लाहट, गर्म व्यक्ति से सामना करना पसंद नहीं करता है। हालांकि, इस स्थिति में आपका काम शांत और एकत्र रहना है। जबकि आपकी उन पर तुरंत वापस चिल्लाने की इच्छा हो सकती है, इच्छा से लड़ें। चिल्लाने और गुस्सा करने से केवल स्थिति खराब होगी। इसके बजाय, अपने सर्वोत्तम ग्राहक सेवा रवैये पर ध्यान दें और काम पर लग जाएं।

- कभी भी व्यंग्य या स्पष्ट रूप से नकली राजनीति का उपयोग न करें। इस तरह से व्यवहार करने से ग्राहक की नाराज़गी दूर होगी और स्थिति पूरी तरह से खराब हो जाएगी।



2. ग्राहक जो कह रहा है, उसे सक्रिय रूप से सुनें। एक क्रोधित ग्राहक आम तौर पर किसी को अपना गुस्सा निकालना चाहता है और आज, आप वह व्यक्ति हैं। इसका मतलब है कि आप जो कह रहे हैं उसे ध्यान से सुनने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने की आवश्यकता है। ग्राहक को अपना अविभाजित ध्यान दें - आस-पास न देखें, जगह बनाएं या अन्य चीजें आपको विचलित न करें। स्पीकर को देखें और वास्तव में सुनें कि वे क्या कह रहे हैं।

- जब आप उन्हें सुनते हैं, तो इन सवालों के जवाब सुनें: उन्हें परेशान करने के लिए क्या हुआ? वे क्या चाहते हैं? क्या आप सहायता कर सकते हैं?



3. अपनी भावनाओं को स्थिति से अलग करें। यदि ग्राहक विशेष रूप से गुस्से में है, तो वह कुछ (या कई चीजें) कह सकता है जो वास्तव में असभ्य हैं। ध्यान रखें कि आपको इसे व्यक्तिगत रूप से नहीं लेना चाहिए - वह व्यवसाय, उत्पाद, या जिस सेवा के साथ प्रदान किया गया है, उससे परेशान है - वे एक व्यक्ति के रूप में आपके साथ परेशान नहीं हैं। आपको अपनी व्यक्तिगत भावनाओं को अलग रखना होगा।

- हालांकि, ध्यान रखें कि यदि ग्राहक बहुत अपमानजनक हो जाता है, या वास्तव में धमकी दे रहा है, तो आपको उन्हें बताना चाहिए कि आप अपने पर्यवेक्षक या किसी और के पास इस समस्या को सुलझाने में मदद करने के लिए जाएंगे। जब आप ग्राहक के पास वापस जा रहे हों, तो अपने पर्यवेक्षक या सहायक को साथ रखें और समझाएं कि आपको ऐसा क्यों लगा कि आपको उन्हें प्राप्त करने की आवश्यकता है (यानी आपको वास्तव में खतरा महसूस हुआ है, आदि) यदि इससे भी बदतर स्थिति आती है, तो आपको ग्राहक को छोड़ने के लिए कहना होगा अधिकारियों को कब बुलाना है और इस तरह से किसी भी मुठभेड़ का दस्तावेजीकरण कैसे करना है, इस बारे में अपनी संगठनों की नीति को जान लें, जहां विशिष्ट विवरणों का पालन करना आवश्यक हो सकता है।



4. ग्राहक की चिंताओं को दोहराएं। एक बार जब ग्राहक पूरा कर लेता है, तो सुनिश्चित करें कि आपको पता है कि यह वही है जिससे वे परेशान हैं। यदि आप अभी भी थोड़ा अस्पष्ट महसूस कर रहे हैं, तो दोहराएं कि आपको क्या लगता है कि ग्राहक क्यों परेशान है, या उनसे सवाल पूछें। समस्या को ग्राहक के पास वापस बोलने से उसे वह दिखाई देगा जो आप सुन रहे थे, और आपको उस समस्या की पुष्टि करने की भी अनुमति देगा, जिसे ठीक करने की आवश्यकता है।

- यह सुनिश्चित करने का एक अच्छा तरीका है कि आप वास्तव में जानते हैं कि समस्या क्या है, "मैं समझ रहा हूं कि आप परेशान हैं, और ठीक इसी तरह, जैसे कि आपके घर में एक घंटे देरी से पहुंचाया गया था" जैसे शांत और एकत्रित शब्दों का उपयोग करना है।



5. सक्रिय रूप से सहानुभूति दिखाएं। सहानुभूति दिखाने से ग्राहक को यह समझने में मदद मिलेगी कि आप वास्तव में उनकी मदद करने की कोशिश कर रहे हैं। एक बार जब आपने पुष्टि कर ली है कि समस्या क्या है, तो उन्हें दिखाएं कि आप वास्तव में इसके बारे में बुरा महसूस करते हैं, और पूरी तरह से समझते हैं कि वे परेशान क्यों हैं। कुछ ऐसा कहें:

- "मैं पूरी तरह से आपकी निराशा को समझता हूं - पिज्जा का इंतजार करना, खासकर जब आप वास्तव में भूखे हों, एक भयानक भावना है।"
- "आपका नाराज होना सही है - डिलीवरी की देरी पूरी रात की योजनाओं को खराब कर सकती है।"



6. माफी मांगें। ग्राहक को बताएं कि आपको वास्तव में खेद है कि उनके साथ ऐसा हुआ है - भले ही आपको लगता है कि वे स्थिति के बारे में थोड़ा नाटकीय हैं या नहीं। सहानुभूति के साथ, माफी मांगने से बहुत कुछ हो सकता है। कभी-कभी परेशान ग्राहक केवल किसी से खराब सेवा के लिए माफी चाहता हैं। उम्मीद है कि कंपनी की ओर से माफी मांगने के बाद ग्राहक थोड़ा शांत हो जाएगा।

- कुछ ऐसा कहें, "मुझे खेद है कि आपका पिज्जा समय पर नहीं दिया गया। ऐसा होने पर अविश्वसनीय रूप से निराशा होती है और मैं पूरी तरह से समझता हूं कि आप नाराज क्यों हैं। आइए देखें कि हम इसे सही बनाने के लिए क्या कर सकते हैं।"



7. यदि ग्राहक आपसे कहता है तो अपने प्रबंधक को कॉल करें। यदि आप किसी स्थिति को संभालने की प्रक्रिया में हैं और ग्राहक मांग करता है कि आप अपने प्रबंधक या पर्यवेक्षक को फोन करें, तो ग्राहक की इच्छाओं का पालन करना सबसे अच्छा है। हालांकि, यदि आप अपने प्रबंधक को शामिल करने से बच सकते हैं, तो करें। अपने आप पर एक स्थिति को संभालने से आपके पर्यवेक्षक को पता चलेगा कि आपके पास शांत और एकत्र तरीके से क्रोधित ग्राहकों से निपटने के लिए सबसे महत्वपूर्ण तरीका है।

## भाग 2. आगे बढ़ना



1. एक संभावित समाधान प्रदान करें। अब जब आपने सुन लिया है कि ग्राहक क्यों परेशान है, तो आपको उन्हें प्रदान करने के लिए एक समाधान के साथ आना चाहिए। अगर आपको ऐसा लगता है कि आप एक ऐसा उपाय जानते हैं, जो आपके ग्राहक को खुश करेगा, तो उसे उसके सामने पेश करें।

- उदाहरण के लिए, देरी से आये पिज्जा की स्थिति में, आप कुछ ऐसा पेश कर सकते हैं, "मैं पूरी तरह से समझता हूँ कि आप परेशान हैं कि आपका पिज्जा देर से दिया गया था। मैं आपके ऑर्डर का पैसा वापस करना चाहता हूँ और आपको एक मुफ्त पिज्जा के लिए एक वाउचर प्रदान करना चाहता हूँ। मैं व्यक्तिगत रूप से यह सुनिश्चित करूँगा कि आपका अगला पिज्जा आपको जल्दी से प्रदान किया जाए।"



2. प्रतिक्रिया के लिए ग्राहक से पूछें। यदि आप पूरी तरह से आश्वस्त नहीं हैं कि आपके ग्राहक को क्या खुशी होगी, तो बस उससे पूछें। वह समस्या के बारे में क्या करना चाहते हैं? क्या कोई ऐसा परिणाम है जो उन्हें संतुष्ट करेगा? कुछ ऐसा कहें:

- “आप क्या चाहेंगे कि क्या हो? अगर यह मेरी शक्ति के भीतर है, तो मैं देखूंगा कि यह हो जाए।”



3. तुरंत कार्रवाई करें। अपने ग्राहक को बताएं कि समस्या के समाधान के लिए आप आगे क्या करेंगे। उसे अपनी संपर्क जानकारी दें, खासकर यदि आप उसके साथ फोन पर बात कर रहे हैं, ताकि समस्या आने पर वह आपसे संपर्क कर सके।



4. अग्नि परीक्षा के बाद कुछ मिनट अपने लिए निकालें। एक बार जब आपका ग्राहक निकल गया या आपने उसके साथ अनवन कर ली है, तो बस कुछ समय लें कि क्या हुआ और अपने आप को शांत होने दें। भले ही ग्राहक खुशी से गया हो, इस तरह की परिस्थितियां वास्तव में तनावपूर्ण हो सकती हैं। अपने दिमाग को तनावमुक्त करने और खाली करने के लिए कुछ क्षण लें। जो हुआ उसके दस्तावेजीकरण करने की सिफारिश की गयी है - तारीख, समय, स्थान, घटनाएं और यह कैसे हल किया गया।



5. ग्राहक के साथ फॉलो अप करें। समस्या का समाधान हो जाने पर अपने ग्राहक को कॉल करें। उससे पूछें कि क्या सब कुछ सुचारू रूप से चल रहा है। जब आप कर सकते हैं, तो हस्तलिखित माफीनामा भेजकर या उसे उसकी अगली खरीद पर छूट देकर अतिरिक्त मील पर जाएं।

## फोन पर एक नाराज ग्राहक को कैसे हैंडल करें

यदि आप ग्राहक सेवा में काम करते हैं या खुद का व्यवसाय करते हैं, तो आपको कभी-कभी नाराज ग्राहकों से कॉल लेने की आवश्यकता होगी। आप इन कॉल को कैसे संभालते हैं, यह आपके द्वारा प्राप्त समीक्षाओं की गुणवत्ता और आपके व्यवसाय की सफलता को निर्धारित कर सकता है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि शांत रहें। समाधान प्रस्तुत करने से पहले उन्हें सुनकर महसूस करें। यदि ग्राहक का गुस्सा नियंत्रण से बाहर हो रहा है, तो उन्हें शांत करने का प्रयास करें, लेकिन पता है कि कब दूर होना है।

### अंश 1. शांत बने रहना



1. प्रतिक्रिया न करें। शांत रहना कुंजी है; चिंता या क्रोध जैसे प्रतिक्रियाएं - जबकि स्वाभाविक - चीजों को बदतर बना देगा। यदि ग्राहक आपको शांत और पेशेवर मानता है, तो ग्राहक आपकी प्रतिक्रिया को "प्रतिबिंब" कर देगा।

- गहरी, शांत सांस लें, अपनी सांसों पर ध्यान देने का प्रयास करें।
- भारी सांस लेने के बारे में स्पष्ट न हों, हालांकि - यह डरावना या उच्छ्वास के रूप में आ सकता है।



2. वेंटिंग की अनुमति दें। नाराज ग्राहक को अपनी समस्याओं के बारे में बात करने दें और उन सभी कारणों की व्याख्या करने दें जिनसे वे दुखी हैं। दखल न दें। यदि आपके पास कोई प्रश्न है, तो पूछने के लिए उस व्यक्ति के समाप्त होने तक प्रतीक्षा करें।

- धैर्य रखें। इसमें ग्राहक के हिस्से में समय लग सकता है।
- बहस, विरोधाभास, या लड़ाई में संलग्न न हों, भले ही ग्राहक गलत हो।
- यदि ग्राहक को लगता है कि उसे सुना जा रहा है, तो यह अक्सर बातचीत का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा होता है। ग्राहक अक्सर केवल इसलिए और अधिक सहमत हो जाते हैं कि उनकी बात सुनी जाती है, कभी-कभी भले ही समस्या को संभाला न जा सके।



3. यह व्यक्तिगत नहीं है। एक नाराज ग्राहक शायद उस विशिष्ट भाषा के बारे में सावधान नहीं होगा जिसका वे उपयोग करते हैं। जब वे कहते हैं, "आपने इसे गड़बड़ कर दिया है," उनका आमतौर पर मतलब होता है कि कंपनी ने गड़बड़ की है। याद रखें कि यह आपके बारे में नहीं है, और इसे व्यक्तिगत रूप से लेना आपको अनावश्यक रूप से तनाव देगा।



4. उन्हें संक्षिप्त मौखिक संकेतों के साथ प्रोत्साहित करें। ग्राहक आपको नहीं देख सकता है, इसलिए कुछ मौखिक प्रतिक्रिया यह आश्वस्त करने में मदद करती है कि कॉल नहीं कटी है, और आप सुन रहे हैं।

- जब वे बात करते हैं, तो संकेत दें कि आप सुन रहे हैं, जैसे कि "उह," "ठीक है," और "ओह, वाह"। यह उन्हें आश्वस्त करेगा कि आप ध्यान दे रहे हैं और उन्हें ऐसा महसूस कराएगा जैसे आप पूरी कहानी सुनना चाहते हैं।



5. एक स्तरीय आवाज़ का उपयोग करें। हो सकता है कि आपका स्वभाव आपको चिल्लाते हुए जवाब देने के लिए हो, लेकिन यह केवल मामलों को बदतर बना देगा। यह वार्तालाप को एक तर्क में बढ़ा देगा, और ग्राहक आप पर उनकी मदद करने के लिए भरोसा नहीं करेगा। कॉल के दौरान अपनी आवाज़ के स्तर को बनाए रखें, कभी भी सामान्य संवादी स्वर के ऊपर नहीं बोलें।

## भाग 2. समाधान की पेशकश



1. अपने शब्दों में स्थिति को संक्षेप में बताएं। दिखाएं कि आप कहानी के मुख्य बिंदुओं को अपने शब्दों में उन्हें दोहराकर सुन रहे थे। यह कहने से शुरू करें कि "आइए देखें कि क्या मैं इस पर स्पष्ट हूँ" या "तो मूल रूप से क्या हुआ था" यह भी सुनिश्चित करने में मदद करेगा कि आप और ग्राहक दोनों एक ही पृष्ठ पर हैं कि समस्या क्या है।



2. सहानुभूति रखें। ग्राहक को बताएं कि आप समझते हैं कि वे कितने निराश हैं। अपने आप को उनके स्थान पर रखें और सोचें कि उन्हें इस स्थिति में कैसा महसूस हुआ होगा। "मैं समझ सकता हूँ कि कितनी परेशानी रही होगी" या "यह काफी तकलीफ़देह रहा होगा" जैसे वाक्यांशों का उपयोग करें।

- ऐसा तब भी करें जब आपको लगता है कि ग्राहक लापरवाही, मूर्खतापूर्ण, या सिर्फ गलत था।
- याद रखें आपका काम ग्राहक को आंकना नहीं है।



3. उपयुक्त समय पर क्षमा मांगें। यदि समस्या आपके या किसी अन्य कर्मचारी के कारण हुई थी, तो गलती के लिए ग्राहक से माफी मांगें। यदि समस्या किसी ऐसी चीज़ का परिणाम है जो ग्राहक ने गलत किया है, तो आपको माफी मांगने की आवश्यकता नहीं है। आप बस कह सकते हैं, "यह वही है जो हम चाहते हैं, इसलिए आइए देखें कि इसे सही बनाने के लिए हम क्या कर सकते हैं"।

- संभावित माफी का एक उदाहरण है "मुझे खेद है कि हमने आपके ऑर्डर के साथ गड़बड़ी कर दी और यह असुविधा का कारण बनी। आइए इस बारे में बात करें कि हम इसे सही कैसे बना सकते हैं"।
- एक और: "ऐसा लगता है कि आपके ऑर्डर के साथ एक समस्या थी। मुझे खेद है कि ऐसा हुआ हम दो दिनों में आपके लिए एक प्रतिस्थापन कर सकते हैं। क्या मुझे इसे आपके काम या घर के पते पर भेज देना चाहिए?"



4. समस्या को ठीक करने का प्रयास करें (यदि संभव हो)। सामान्य तौर पर, ग्राहक सेवा के लिए प्रशिक्षण सबसे आम समस्याओं को कवर करेगा जो उत्पन्न होते हैं। लेकिन अजीब और विचित्र चीज़ें होती हैं। और कभी-कभी ग्राहक दावा करते हैं कि "प्रतिस्थापन" की मांग करने के लिए संदिग्ध घटनाएं हुईं।

- समस्या को संपूर्ण ठीक करने के लिए वादा करने से बचें जो संभव नहीं है। लेकिन हमेशा एक समाधान का प्रयास करने का वादा करें।

- वाक्यांशों का उपयोग करें, जैसे "मुझे देखने दें कि मैं क्या कर सकता हूं" और "मैं इसे हल करने की कोशिश करने जा रहा हूं।" और "मैं इस समस्या को संभालने के लिए सही व्यक्ति के संपर्क में रहना चाहता हूं।"



5. जब भी संभव हो सकारात्मक बयानों का उपयोग करें। ग्राहक जानना चाहेंगे कि आप उनके लिए क्या कर सकते हैं, न कि आप जो नहीं कर सकते हैं। "नहीं," "नहीं कर सकते" या "नहीं होगा" जैसे शब्दों के बजाय सकारात्मक भाषा का उपयोग करें। यहां तक कि अगर जो वे चाहते हैं वो संभव नहीं है, तो यह कहने की कोशिश करें, "क्या होगा अगर हम आपको इसकी पेशकश करें?"

### अंश 3. तीव्र क्रोध से निपटना



1. ग्राहक को शांत करने के लिए प्रश्न पूछें। ग्राहक के साथ बहस करने के बजाय, उनके दिमाग को तथ्यों पर केंद्रित करने के लिए सवाल पूछें। उनकी कहानी से कुछ विवरणों को स्पष्ट करने के लिए उन्हें पूछने का प्रयास करें, या उनसे पूछें कि वे स्थिति को कैसे देखना चाहते हैं।

- उदाहरण के लिए, आप पूछ सकते हैं, "इस समस्या पर आपका आदर्श समाधान क्या है?"



2. ग्राहक को रोकें यदि वे सीधे आपके प्रति अपमानजनक हो जाते हैं। उन्हें अपनी भावनाओं को संप्रेषित करने की अनुमति दें, लेकिन अगर वे अपशब्द का उपयोग करते हैं,

तो उन्हें काट दें। उन्हें बताएं कि अगर वे इस तरीके से बोलते रहेंगे तो परिणाम क्या होंगे।

- उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "सर, मैं समझता हूँ कि आप निराश हैं, लेकिन अगर आप उस तरह की भाषा का उपयोग करना जारी रखते हैं तो मुझे कॉल समाप्त करना होगा"।
- यदि आप व्यवसाय के स्वामी नहीं हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप समय से पहले जानते हैं कि आपकी कंपनी की नीति अपमानजनक भाषा के बारे में क्या है। आपके नियोक्ता के पास इस बारे में एक लिखित नियम होना चाहिए कि कब किसी कॉल को डिस्कनेक्ट करना स्वीकार्य है।



3. पर्यवेक्षक के साथ बात करने के लिए ग्राहक की इच्छाओं का सम्मान करें। ग्राहक उस स्थिति से इतना तंग आ जाता है कि वे किसी से उच्च स्थिति में बात करने को कहते हैं। यदि वे इसकी मांग करते हैं तो इसे व्यक्तिगत रूप से मत लें या रक्षात्मक न बनें; बस उन्हें उपकृत करें और उन्हें अपने प्रबंधक के पास भेज दें।

- यदि आप प्रबंधक या स्वामी हैं, तो विनम्रतापूर्वक उन्हें यह कहकर बताएं, "मैं झूटी पर प्रबंधक हूँ। मुझे आपकी कहानी सुनना और आपके साथ समाधान पर काम करने में खुशी होगी"।



4. समस्या को आपके ध्यान में लाने के लिए उन्हें धन्यवाद कहें। ग्राहक की सराहना करने से उनके गुस्से को कम करने में मदद मिल सकती है। उन्हें दिखाएं कि आप उनकी कॉल को असुविधा के रूप में नहीं, बल्कि सुधार के अवसर के रूप में देखते हैं।

- एक त्वरित के साथ बातचीत को पूरा करने का प्रयास करें “इस बारे में हमें बताने के लिए धन्यवाद। हम नहीं चाहते कि यह फिर से हो।”



5. कॉल के बाद तनाव कम करने के लिए समय निकालें। इस तरह के कॉल भावनात्मक रूप से तनावपूर्ण हो सकते हैं, इसलिए यदि आपके पास मौका है, तो ब्रेक लें। ब्लॉक के चारों ओर चलने के लिए बाहर कदम रखें। एक कप कॉफी के लिए ब्रेक रूम जाएं और एक सहकर्मी के साथ चैट करें। या ध्यान और गहरी सांस लेने के लिए बस अपने डेस्क पर पांच मिनट का समय लें।

## अशिष्ट ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार करें

ज्यादातर लोग जो ग्राहक सेवा के कुछ पहलू में काम करते हैं, कुछ समय में, एक अशिष्ट ग्राहक का सामना करते हैं। कभी-कभी ग्राहक कर्मचारी के साथ धैर्य खो देते हैं, कुछ ग्राहक स्थितिजन्य असुविधाओं से निराश हो जाते हैं, और कुछ ग्राहक केवल असभ्य होते हैं। ग्राहक के व्यवहार को वारंट किया गया था या नहीं, यह कर्मचारियों के लिए ग्राहकों से अशिष्ट व्यवहार से निपटने के लिए अविश्वसनीय रूप से तनावपूर्ण हो सकता है। यह जानना कि एक असभ्य ग्राहक के साथ तनावपूर्ण स्थिति को कैसे परिभाषित किया जा सकता है, आपको अपने पेशे की परवाह किए बिना काम में खुशी और अधिक आरामदायक महसूस करने में मदद कर सकता है।

### अंश 1. अपनी भावनाओं को रोककर रखना



1. शांत बने रहें। ग्राहक सेवा का पहला नियम यह है कि ग्राहक के साथ कभी भी अपना आपा न खोएं, चाहे व्यक्ति कितना भी असभ्य क्यों न हो। ग्राहक के साथ अपना आपा खोना ही स्थिति को बढ़ाएगा, और परिणामस्वरूप आपका निष्कासन हो सकता है।

- एक गहरी सांस लें, अपने सीने के बजाय अपने डायफ्राम से हवा को अंदर और बाहर खींचें। पेट से ली गई गहरी सांसों शरीर को तनावपूर्ण स्थितियों के दौरान आराम देने में मदद भी करती हैं।
- कुछ आरामदायक की कल्पना करें। यह एक ऐसी जगह हो सकती है जहां आप गए थे या पूरी तरह से काल्पनिक स्थिति है, लेकिन किसी जगह या किसी चीज़ की कल्पना करना जो आपको आराम करने में मदद करता है, आपके रेसिंग विचारों को शांत कर सकता है और आपको शांत रहने में मदद कर सकता है।



2. अपमानों को व्यक्तिगत रूप से न लें। यह कुछ लोगों के लिए मुश्किल हो सकता है, खासकर उन लोगों के लिए जो आलोचना को आंतरिक रूप से लेते हैं। कुंजी यह याद रखना है कि ग्राहक वास्तव में जो भी कह रहा है, उसकी समस्या का असली कारण एक व्यक्ति के रूप में आपके साथ कोई लेना-देना नहीं है। वह उस उत्पाद के बारे में सबसे अधिक परेशान है जो उसने खरीदी है या वह सेवा जिसकी वह अपेक्षा करता है। यह पूरी तरह से संभव है कि ग्राहक के साथ शुरू करने के लिए अनुचित अपेक्षाएं थीं, या शायद एक साधारण त्रुटि हुई थी जिसने पल-पल उसे परेशान किया है। बुरा लगने या अपमान महसूस करने पर ध्यान देने के बजाय समस्या को सुलझाने पर ध्यान दें।

- आंतरिक रूप से अपने लिए एक शांत मंत्र दोहराएं। कुछ ऐसा जो आपको केंद्र में रखने में मदद करेगा और आपको शांत रखेगा। अपने आप से सोचने की कोशिश करें, "यह मेरी गलती नहीं है। वह मुझ पर गुस्सा नहीं है, और यह मेरे बारे में नहीं है"। ये आपको यह याद दिलाने में मदद कर सकता है कि आपने कुछ भी गलत नहीं किया है, और ग्राहक का गुस्सा अंततः चला जाएगा।



3. सुनें और जानें कि असल समस्या क्या है। यदि कोई ग्राहक आपसे रुष्ट हो रहा है, तो संभव है कि आपने या सहकर्मी ने गलती की हो। या शायद ग्राहक को कुछ ऐसा नहीं मिला जिसे वह प्राप्त करने वाला था। ग्राहक का व्यवहार स्थिति के लिए उपयुक्त है या नहीं, कुंजी यह सुनना और समझने की कोशिश करना है कि वास्तविक स्थिति क्या है।

यह एक नाराज ग्राहक द्वारा गंदी बातों को सुनना मुश्किल हो सकता है, लेकिन उस सभी गुस्से के नीचे एक समस्या है जो, सबसे अधिक संभावना है, आप या सहकर्मी हल कर सकते हैं। ग्राहक के बुरे रवैये को समझें, और उस समस्या पर शून्य करें जो उसके बुरे व्यवहार का कारण बन रही है।

- समस्या के बारे में बयान देने के बजाय, सवाल पूछने के लिए चिपके रहें। यह ग्राहक को दिखाता है कि आप उसकी शिकायत के प्रति प्रतिरोधी नहीं हैं, और आपके सवालों के जवाब में उसे पता चल सकता है कि किसी तरह की गलतफहमी हो गई है।
- ग्राहक जो कुछ भी अपमानजनक या असभ्य बातें कह रहा है, उसे अनदेखा करने की कोशिश करें, और उस पर ध्यान केंद्रित करें कि उसकी वास्तविक शिकायत क्या है। यदि वह अपनी शिकायत स्पष्ट नहीं कर रहा है, तो उससे विनम्रता से, लेकिन दृढ़ता से पूछें, "सर, मैं इस समस्या को समझ नहीं पा रहा हूं। आज मैं आपकी क्या मदद कर सकता हूं?"
- कुछ पूछने की कोशिश करें, जैसे "आपकी क्या उम्मीदें थीं?" और एक विनम्रता के साथ उस प्रश्न का पालन करें "आपको वो उम्मीदें क्यों थीं?" यह सावधानी से किया जाना चाहिए, क्योंकि इन सवालों को शांत और विनम्र स्वर के बिना पूछने से यह अविनीत हो सकता है। लेकिन ये सवाल समस्या की जड़ तक पहुंचने में मदद कर सकते हैं - उदाहरण के लिए, शायद ग्राहक ने किसी विज्ञापन को गलत बताया, या जो कुछ पेश किया जा रहा था उसे गलत समझा।
- आपको समस्या पर अपने रुख का कारण बताने की आवश्यकता हो सकती है। यह ठीक है, लेकिन सुनिश्चित करें कि आप ग्राहक या उसके तर्क पर हमला किए बिना इस समस्या और आपके तर्क से चिपके रहते हैं। उनके तर्क या उनके चरित्र को प्रश्न में बुलाना केवल स्थिति को बढ़ाएगा और उससे निपटना और अधिक कठिन बना देगा।



4. कम और धीमी गति से बोलें। यदि कोई ग्राहक तेजी से नाराज हो रहा है, तो अपनी आवाज नीची करने और धीमी गति से बात करने की कोशिश करें। यह कुछ हद तक सुखदायक प्रभाव हो सकता है, और यह ग्राहक को यह भी बताता है कि आप दृढ़ और पेशेवर हैं। अपने स्वयं के स्वर और वॉल्यूम पर सचेत रूप से निगरानी रखना महत्वपूर्ण है, क्योंकि यदि ग्राहक पर आप खुद के गुस्से को बढ़ने देते हैं तो यह केवल चीजों को बदतर बना देगा।

- यदि ग्राहक के साथ आपकी अनुकूलता ईमेल द्वारा की जाती है, तो ईमेल का जवाब देने से पहले कुछ क्षणों को अपने आप में केंद्रित करें। कुछ गहरी सांस लें, उस चीज़ पर ध्यान केंद्रित करें जो आपको खुश करती है, और ईमेल की रचना केवल तब करें जब आपने खुद की रचना की हो।

## भाग 2. परिस्थिति का आंकलन करना



1. ग्राहक के साथ सहानुभूति रखें। किसी ऐसे व्यक्ति के साथ सहानुभूति रखना मुश्किल हो सकता है, जो असभ्य या आक्रामक हो रहा हो, लेकिन यह सबसे अच्छी रणनीति है। इससे ग्राहक को पता चलता है कि आप उसके अनुभव को बर्बाद करने की कोशिश नहीं कर रहे हैं, और उसे पता चलता है कि आप समस्या को हल करने के लिए उसके साथ काम करने को तैयार हैं। यह आपके और ग्राहक के बीच निस्संदेह तनाव की स्थिति को कम करने में मदद कर सकता है।

- ग्राहक को बताएं कि आप समझते हैं कि वह कैसा महसूस करता है, और वह क्यों परेशान है। कुछ ऐसा कहने का प्रयास करें, "मैं समझता हूँ कि आप परेशान क्यों हैं, सर। यह एक बहुत निराशाजनक स्थिति की तरह लगता है।"



2. अपने आप को ग्राहक के स्थान पर रखें। यद्यपि आपको वास्तव में ग्राहक के दृष्टिकोण से स्थिति की कल्पना नहीं करनी है, यह मददगार हो सकता है। बहुत कम से कम आपको मौखिक रूप से ग्राहक को परिस्थिति को संक्षेप में प्रस्तुत करना चाहिए, उसके दृष्टिकोण से बोलें, ग्राहक को यह दिखाने के लिए कि आप उसकी तरफ हैं।

- कुछ ऐसा कहें, "ठीक है, सर, बस यह सुनिश्चित करने के लिए कि मुझे समझ में आ रहा है।" और फिर दोहराएं जो ग्राहक ने आपको बताया है। यह सूक्ष्म रूप से ग्राहक को सूचित करता है कि आप उसके घटनाओं के संस्करण पर भरोसा करते हैं, और यह कि आप जो कुछ भी हुआ उसे बहुत गंभीरता से लेते हैं।



3. ग्राहक से विनम्रतापूर्वक माफी मांगें। एक बार जब आपको पता चल जाता है कि ग्राहक वास्तव में किस बात से परेशान है और उसके साथ परिस्थिति को फिर से निर्धारित किया है, तो उसे विनम्र माफी की पेशकश करें। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि आपको लगता है कि ग्राहक माफी के लायक है या नहीं। स्थिति की वास्तविकता यह है कि आप बिना माफी मांगे और स्थिति को सुधारने में कुछ प्रयास किए बिना स्थिति को परिभाषित नहीं कर पाएंगे।

- कुछ ऐसा कहने की कोशिश करें, "मैं उस असुविधा के लिए माफी मांगता हूं, सर। मुझे देखने दें कि हम आपके लिए उस समस्या का ध्यान रखने के लिए क्या कर सकते हैं।"



4. हार न मानें। यदि ग्राहक गलत है और वह अनुचित है, तब भी आपको किसी भी असुविधा के लिए माफी मांगनी चाहिए, लेकिन ग्राहक को आप पर हावी होने से रोकने के लिए आपको अपनी जमीन पकड़नी पड़ सकती है।

- दृढ़ता का उपयोग करें लेकिन विनम्र वाक्यांशों, जैसे "कृपया मुझे खत्म करने दें," "यह मेरा सवाल नहीं था," या "यह वह नहीं है जो मैंने कहा था"।
- यदि आप ईमेल द्वारा संवाद कर रहे हैं और ग्राहक आपके द्वारा पहले से कही गई किसी बात को अनदेखा कर रहा है, तो उसे फिर से कहने का प्रयास करें, या कुछ पुख्ता कहें, लेकिन विनम्र जैसे "सर, मैंने पहले ही आपके लिए उस समस्या को संबोधित कर दिया है। क्या आज मैं आपकी मदद करने के लिए कुछ और कर सकता हूं?"



5. यदि आप कुछ नहीं कर सकते तो स्वीकार करें। जब तक वह सोचता है कि उसके व्यवहार का परिणाम बदल जाएगा, तब तक एक नाराज ग्राहक प्रतिक्रिया करना जारी रखेगा। यदि आपके या आपके सहकर्मियों के लिए ऐसा कुछ नहीं है, तो ग्राहक को बताएं। विनम्र लेकिन दृढ़ रहें - कुछ कहें, जैसे "मैं आपकी निराशा को समझता हूँ, और मुझे बहुत खेद है, लेकिन समस्या के बारे में हम कुछ नहीं कर सकते।" वह अधिक परेशान हो सकता है, लेकिन सबसे अधिक संभावना है कि वह पराजय को पहचान ले और उसे अपनी कही बात का एहसास होने के बाद चला जाए।

### अंश 3. समास्या का समाधान करना



1. अगर कोई सरल उपाय है, तो उसे लें। यदि आप ग्राहकों को असंतोषजनक उत्पाद पर धनवापसी या विनिमय देने के लिए अधिकृत हैं, तो ऐसा करें। इससे ग्राहक खुश होगा, और यह आपके संभावित तनाव को कम करेगा। कई बार सबसे सरल समाधान सभी के लिए सबसे वांछनीय समाधान होता है।

- आप ग्राहक से यह पूछना चाह सकते हैं कि वह आपसे क्या कराना चाहता है ताकि आप इस समस्या को हल कर सकें। हालांकि, सचेत रहें, कि यदि ग्राहक अभी भी गुस्से में है या अविवेकी है, तो वह उचित, व्यावहारिक समाधान देने के लिए तैयार नहीं है।



2. लिखित बयान के लिए देखें। यदि ग्राहक के पास खरीदारी के बारे में कोई समस्या है, तो उसकी रसीद देखने के लिए कहें।

या यदि ग्राहक ऐसी मांग कर रहा है जो उसके द्वारा किए गए समझौते के खिलाफ जाती है, तो आप उसे अनुबंध दिखा सकते हैं। स्थिति चाहे जो भी हो, किसी प्रकार के दस्तावेज या समर्थन साक्ष्य होने से आप किसी नाराज ग्राहक की मांगों को जल्दी से बंद कर सकते हैं, यदि वह अनुचित है।

- यदि ग्राहक के साथ आपकी अनुकूलता ईमेल की एक श्रृंखला के माध्यम से होती है, तो आप उसे एक अनुबंध या समझौते का प्रमाण दे सकते हैं, या बस उसे पहले के ईमेल पर भेज सकते हैं, यदि पिछली कोई अनुकूलता समस्या से निपटती है।



3. एक प्रबंधक के साथ परामर्श करें। यदि आप रिफंड या एक्सचेंज देने के लिए अधिकृत नहीं हैं, या यदि आप निश्चित हैं कि ऐसा करना इस उदाहरण में आपकी कंपनी की नीति के खिलाफ जाएगा, तो अपने पर्यवेक्षक से बात करें। आपको एक पर्यवेक्षक को यह भी बताना चाहिए कि क्या ग्राहक चिड़चिड़ा या अनुचित हो जाता है, क्योंकि चीजों को आगे बढ़ाने से पहले प्रबंधक के हस्तक्षेप करने की आवश्यकता हो सकती है।

- अपने पर्यवेक्षक को बताएं कि ग्राहक की शिकायतें क्या हैं, इस समस्या के कारण क्या हो रहा है, और उल्लेख करें कि ग्राहक को मुश्किल हो रही थी।
- आपका पर्यवेक्षक आपको आगे बढ़ने के निर्देश दे सकता है, या वह ग्राहक को स्वयं से बात करने की पेशकश कर सकता है। बहुत कम से कम, आपके पर्यवेक्षक को समस्या का उचित समाधान करने में आपकी सहायता करने में सक्षम होना चाहिए, आदर्श रूप से वह जो सभी पक्षों को शामिल करेगा।



4. इसके खत्म होने पर एक बार सांस लें। एक बार स्थिति हल हो जाने के बाद, या कम से कम डिफ्यूज़ होने के बाद, एक छोटा ब्रेक लेना महत्वपूर्ण है (यदि आपकी नौकरी इसे अनुमति देती है)। कुछ ताजी हवा के लिए बाहर कदम रखें, एक कप कॉफी या चाय लें, या बस वॉशरूम में जाएं और अपने चेहरे पर थोड़ा ठंडा पानी छिड़कें। आप जो भी रणनीति चुनते हैं, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने आप को तनाव, संभावित रूप से परेशान करने वाली स्थिति के बाद शांत होने के लिए कुछ समय दें।



5. चीजों को जाने देने पर काम करें। तनावपूर्ण स्थिति के बाद, जैसे कि एक अशिष्ट ग्राहक के साथ व्यवहार करना, आप उस ग्राहक के बारे में अन्य सहकर्मियों, या यहां तक कि दोस्तों या परिवार के साथ जब आप घर पहुंचते हैं, तो आपको प्रलोभन महसूस हो सकता है। लेकिन विशेषज्ञों ने चेतावनी दी है कि परेशान करने वाली स्थिति के बारे में कहना वास्तव में समय के साथ काफी नुकसानदेह हो सकता है, अगर आप अक्सर ऐसा करते हैं। भले ही यह विश्राम और संतुष्टि की एक अल्पकालिक अवधि प्रदान करता है, समय के साथ कि वेंटिंग या रेंटिंग का अभ्यास अनजाने में आपके मस्तिष्क को तनाव और क्रोध से निपटने का पसंदीदा तरीका बन सकता है। जो आपके लिए अस्वस्थ हो सकता है, और यह आपके दोस्तों, परिवार और सहकर्मियों के लिए निराशाजनक बन सकता है।

- अपने बारे में सकारात्मक सोच रखें। अपने आप को शांती खोए बिना एक तनावपूर्ण स्थिति को परिभाषित करने के बारे में अच्छा महसूस करें।
- तथ्यों को देखकर आत्म-संदेह निकालें। यह मुश्किल हो सकता है, लेकिन अपने आप को समीकरण से बाहर निकालना और एक बार फिर से पहचानना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक आवश्यक रूप से आपके ऊपर गुस्सा नहीं था, और सबसे अधिक संभावना है कि कुछ भी असभ्य नहीं था जो कहा गया था। वह ग्राहक बस स्थिति से परेशान था, और आप क्रॉसफायर में फंस गए।



6. भविष्य की समस्याओं को रोकने के लिए काम करें। खुद से ईमानदारी से पूछें कि समस्या को रोकने के लिए अलग से कुछ किया जा सकता है या नहीं। इसके बारे में अपने आप को दोष न दें, बस यह निर्धारित करें कि क्या आप या आपके सहकर्मी कुछ अलग तरीके से कर सकते थे। फिर, सीखने के अनुभव के रूप में अप्रिय टकराव का उपयोग करें। आपने समस्या को सफलतापूर्वक स्वीकार किया, इसे संबोधित किया, और इसे हल किया - यह कुछ अच्छा महसूस करने लायक है। अगली बार यह आसान हो जाएगा, और आपको पता होगा कि अप्रिय ग्राहकों को कैसे प्रबंधित किया जाए।

## एक मुश्किल ग्राहक के साथ एक स्थिति को कैसे फैलाएं

ग्राहक सेवा में काम करने के बारे में सबसे कठिन चीजों में से एक लोग हो सकते हैं। चाहे आप भोजन, खुदरा, या आतिथ्य में काम करते हैं, जल्दी या बाद में, आप एक उग्र, विक्षुब्ध, या अनियंत्रित ग्राहक के साथ सामना करते हैं। कभी डरें नहीं - स्थिति पर आसानी से काम करने के लिए आजमाएं हुए और सच्चे तरीके हैं जो आपके लिए काम करते हैं, व्यवसाय और, सबसे महत्वपूर्ण बात, ग्राहक। यह एक "ग्राहक हमेशा सही" रवैये के साथ ग्राहक को संतुष्ट करा जा सकता है, आपकी स्थिति पर निर्भर हो सकता है, या बस समझौता कर सकता है।

### विधि 1. मुश्किल ग्राहकों का प्रबंधन



1. एक अच्छे श्रोता बनें। मुश्किल ग्राहकों को पूर्णता की उम्मीद नहीं है, लेकिन जानना चाहते हैं कि उनकी समस्याओं को गंभीरता से लिया जा रहा है। चौकस रहें और ग्राहक की समस्या को शांति से और पूरी तरह से सुनें। आंख से संपर्क बनाए रखें, और मुस्कराएं या घबराएं नहीं। जब ग्राहक कुछ बताता है तो आप अपना सर हिलाएं।



2. ग्राहक के साथ सहानुभूति रखें। अधिकांश बुरे ग्राहक इंटरैक्शन खराब हो जाते हैं क्योंकि ग्राहक को लगता है कि आप उसकी चिंताओं को समझने का प्रयास नहीं

कर रहे हैं। यह पुष्टि करना कि आप ग्राहक के साथ सहानुभूति रखते हैं, बातचीत के लिए टोन को एक पूरे के रूप में सेट कर सकते हैं, और अपने आपको एक सहयोगी के रूप में स्थापित कर सकते हैं जो समस्या को ठीक करना चाहता है।

- कहें "मैं पूरी तरह से समझता हूं, और मुझे खेद है कि आप परेशान हो गए हैं। चलिए इसे हल करने का एक तरीका ढूंढते हैं।" यह कहते हुए कि "चलिए" आपको और ग्राहक को एक टीम के रूप में काम करता है जो एक समाधान खोजने के लिए एक साथ काम करता है।
- यदि ग्राहक शिकायत दोहराता है, तो सहानुभूति को एक और पायदान पर बदल दें। कुछ इस तरह से जवाब दें, "यह अविश्वसनीय रूप से निराशाजनक लगता है" या "मुझे आपके स्थान पर बिल्कुल वैसा ही महसूस होगा।"
- ध्यान रखें कि सहानुभूति का मतलब यह नहीं है कि ग्राहक जो कुछ भी चाहता है उसे दिया जाए। इसके बजाय यह आपके और कंपनी बनाम ग्राहक होने के बजाय, यह आप और कंपनी बनाम ग्राहक है।



3. याद रखें कि अन्य लोग बातचीत देख रहे हैं। कल्पना करना कि एक दर्शक बातचीत का अवलोकन कर रहा है, आपको शांत रहने में मदद कर सकता है। आप कभी नहीं चाहते कि ग्राहक आपको बुरा व्यवहार करते हुए देखें। मान लें कि ग्राहक आपके साथ हुई बातचीत के बारे में अन्य लोगों को बताने जा रहा है।

- ग्राहकों के साथ आपके व्यवहार से आपकी कंपनी को कभी नुकसान नहीं होना चाहिए, लेकिन आपकी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली गुणवत्ता सेवा का एक उदाहरण होना चाहिए।



4. धीरे से बोलें और अपनी आवाज कम करें। भावनाएं संक्रामक होती हैं। अपने स्वर को कम करना और धीरे-धीरे बोलना यह प्रदर्शित करेगा कि आप नियंत्रण और शांत हैं।

यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है अगर ग्राहक बहुत गुस्से में है और जोर से बात कर रहे हैं। आप स्थिति को बिगाड़ने के लिए कुछ भी नहीं करना चाहते हैं।



5. माफी मांगें। एक माफी हर कर्मचारी की क्षमता के भीतर है, चाहे कंपनी में उसकी भूमिका कोई भी हो। ग्राहकों की आंखों में देखें और सुनिश्चित करें कि आपकी अभिव्यक्ति और स्वर की आवाज़ ईमानदार है। यह कहें कि, कंपनी की ओर से, आपको खेद है कि ग्राहक संतुष्ट नहीं था और आप हर वो चीज करना चाहते हैं जिससे उनकी मदद हो।

- कभी भी संरक्षणवादी न बनें। इस तरह से माफी मांगने से बचें जिससे ऐसा लगे जैसे आप ग्राहक को अनादर कर रहे हैं। एक अच्छा नियम अपने स्वयं के कार्यों और आपकी कंपनी के कार्यों के लिए माफी मांगना है, जिस तरह से आपके ग्राहक को लगता है वैसे नहीं। उदाहरण के लिए, कहने के बजाय, "मुझे खेद है कि आप ऐसा महसूस करते हैं, लेकिन मैं आपको धनवापसी की पेशकश नहीं कर सकता"। यह कहते हुए प्रयास करें, "मुझे खेद है कि हम आपको धनवापसी से संतुष्ट नहीं कर सकते हैं। क्या कुछ और है जो हम आपके लिए कर सकते हैं?"



6. अपने पर्यवेक्षक को सूचित करें। ग्राहक आपको वैसे भी ऐसा करने के लिए कह सकता है, लेकिन भले ही वह ऐसा करे या न करे, यह एक अच्छा विचार है। आपके पर्यवेक्षक के पास ग्राहक के साथ जारी किए गए समाधान को निर्धारित करने के लिए अधिक अधिकार हैं, चाहे वह छूट हो, व्यापारिक माल, या कुछ अन्य रियायत। इसके अतिरिक्त, यह ग्राहक को किसी ऐसे व्यक्ति को खुश करने की जिम्मेदारी को स्थानांतरित करता है जो आपके आदेश की शृंखला से उच्चतर है, जिसे ग्राहक आश्वस्त महसूस कर सकते हैं।

- यदि पर्यवेक्षक को लाने के दौरान ग्राहक को प्रतीक्षा करने की आवश्यकता होती है, तो उन्हें प्रतीक्षा करने के लिए आरामदायक जगह प्रदान करें। यदि आप जल जैसे जलपान की पेशकश करने के लिए अधिकृत हैं, तो इसे पेश करें। सज्जनतापूर्ण व्यवहार करने से ग्राहक शांत हो सकता है।



7. एक वादा करें जिसे आप पूरा कर सकते हैं। एक समाधान या एक वादा जिसे आप पूरा नहीं कर सकते हैं, उसे प्रस्तुत करना उन बदतर चीजों में से एक है जो आप कर सकते हैं। इससे ग्राहक अधिक निराश होंगे। यदि आप किसी चीज़ के बारे में अनिश्चित हैं, तो अपने पर्यवेक्षक से पूछें। दबाव में कठोर निर्णय न लें।

- आप हमेशा ग्राहक को बता सकते हैं, "यह संभव हो सकता है, मुझे किसी के साथ जांच करने दें"।



8. एक सकारात्मक नोट पर बातचीत को समाप्त करें। यहां तक कि अगर आपने समस्या को ठीक उसी तरह से संबोधित किया है जैसा ग्राहक चाहते थे और वह अभी भी गुम्से में है, तो उसे आवेश में न आने दें। इसके बजाय, उसके धैर्य के लिए आभार व्यक्त करें, और वादा करें कि अगला अनुभव सुचारू रूप से पूरा करने के लिए आप हर संभव प्रयास करेंगे। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "इस मामले को सुलझाते समय धैर्य रखने के लिए बहुत बहुत धन्यवाद। जब भी आप अगली बार यहां आएं, मैं व्यक्तिगत रूप से आपके लेन-देन की देखरेख करने से अधिक खुश रहूंगा ताकि मैं यह सुनिश्चित कर सकू कि यह आसानी से हो जाए - कृपया मुझसे कुछ पूछने में संकोच न करें"।

- यदि आप अपने ग्राहक को संतुष्ट करने में असमर्थ थे, तब भी एक सकारात्मक स्मृति उत्पन्न करने की कोशिश करें जिसे दयालु और पेशेवर की छवी बनाता है। ग्राहक यह सोचता हुआ छोड़ सकता है कि "ठीक है, वे मेरी मदद नहीं कर सकते, लेकिन कम से कम वह विक्रेता वास्तव में अच्छा था"।



9. जानिए कब काफी है। यदि ग्राहक हिंसक व्यवहार में लिप्त है या उसे शांत करने के कोई संकेत नहीं दिखते हैं, तो स्टोर या मॉल सुरक्षा या आपातकालीन सेवाओं को कॉल करें और पुलिस को इसे हल करने के लिए कहें।

यदि आपका ग्राहक झगड़ा कर रहा है, मौखिक रूप से आपको या अन्य कर्मचारियों को गाली दे रहा है, या शारीरिक रूप से भयभीत कर रहा है, तो आप अपनी खातिर, और अपने अन्य ग्राहकों की खातिर जितना हो सके उतनी दूर चले गए हैं।

- यदि कोई ग्राहक नशे में है या ड्रग्स के प्रभाव में है, तो समय बर्बाद करने की कोशिश न करें; हर किसी की सुरक्षा और कल्याण के लिए तुरंत सुरक्षा के कॉल करें।



10. अपना अहंकार अलग रखें। ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए तैयार रहें भले ही आपको विश्वास हो कि वह गलत है। आपको ग्राहक के सामने खुद को अपमानित करना होगा या किसी ऐसी चीज के लिए माफी मांगनी चाहिए जो आपको नहीं लगता कि यह एक बड़ी बात है। एक मुश्किल ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ करने के लिए कभी भी गर्व न करें।

- पुराने रिटेल आपातपयोगी के बारे में सोचें, "ग्राहक हमेशा सही होता है"। इसका मतलब यह नहीं है कि, उद्देश्यपूर्ण रूप से, ग्राहक की शिकायत उचित और सही है। ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए एक सकारात्मक स्पिन के साथ बातचीत को संभालना, जो आपको एक कर्मचारी के रूप में अपमानित करने के लिए नहीं है, इसका मतलब उस ग्राहक के संरक्षण को बनाए रखना है।



11. संभावित अवसरों के रूप में मुश्किल ग्राहकों को देखें। ध्यान रखें कि एक खुश ग्राहक का मतलब बेहतर व्यवसाय है। एक संतुष्ट ग्राहक एक अच्छा अनुभव होने के बारे में शब्द फैला सकता है, लेकिन एक असंतुष्ट व्यक्ति लगभग निश्चित रूप से अन्य लोगों से शिकायत करेगा। इसका मतलब है आपकी कंपनी के लिए कम पैसा और कम व्यवसाय। जब आप अपने ग्राहकों को शांत करने का प्रयास करते हैं, तो अपने इंटरैक्शन को भविष्य के व्यवसाय को बचाने के अवसर के रूप में सोचें जो अन्यथा खो सकते हैं।



12. शिकायतों को व्यक्तिगत रूप से न लें। याद रखें कि जो कुछ भी हो रहा है उसका कोई असर नहीं है कि आप एक व्यक्ति के रूप में कौन हैं। ग्राहकों की शिकायतों को व्यक्तिगत अपमान के रूप में नहीं लिया जाना चाहिए, भले ही ग्राहक आपका एक व्यक्ति के रूप में अपमान करता हो। गर्व और ग्राहक के अनुभव से पहले अपने अहंकार को किनारे रखें। जबकि यह ग्राहक को यह समझाने के लिए लुभाता है कि आप सही हैं और वे गलत हैं, इस प्रलोभन का विरोध करें।

- मुश्किल ग्राहक ग्राहक सेवा में काम करने का एक स्वाभाविक हिस्सा हैं। इन स्थितियों को अपनी नौकरी का नियमित हिस्सा समझें।

## विधि 2. विशिष्ट प्रकार के मुश्किल ग्राहकों से निपटना



1. नाराज ग्राहक से निपटें। नाराज ग्राहक विशेष रूप से मुश्किल हो सकते हैं। क्रोध की जड़ तक पहुंचने के लिए आपको उनकी भावनाओं के आधार पर छांटना होगा। बातचीत के दौरान सकारात्मक रहें, ग्राहक की भावनाओं को स्वीकार करें, दिखाएं कि आप मदद करने के लिए तैयार हैं, और समाधान विकसित करने के लिए ग्राहक के साथ काम करें।

- ग्राहक को बताएं, "मुझे पता है कि आप परेशान हैं, और मैं आपकी मदद करना चाहूंगा। क्या आप मुझे समझा सकते हैं कि क्या हुआ?" कभी ऐसा न कहें, "आपके लिए परेशान होने का कोई कारण नहीं है।"
- बातचीत के दौरान शांत और वस्तुनिष्ठ बने रहें। ऐसा कोई वादा न करें जिसे आप नहीं कर सकते। ग्राहक को बताएं, "मैं यह संभव करने के लिए जितनी जल्दी हो सके इसे हल करने की पूरी कोशिश करूंगा," यह वादा करने के बजाय कि किसी विशिष्ट समय अवधि में कुछ किया जा सकता है। अंगूठे का एक अच्छा नियम वादा और ओवर डिलीवरी के तहत है।

- जब वे आपको चीजें समझा रहे हों तो ग्राहक को बाधित करने से बचें, इससे ग्राहक अधिक उत्तेजित हो सकता है। कभी न कहें, "हां, लेकिन" जब ग्राहक आपसे बात कर रहा हो।
- हमेशा ग्राहक के साथ अनुवर्ती रूप से यह सुनिश्चित करें कि वह परिणाम से संतुष्ट है।



2. एक दुखी ग्राहक को संतुष्ट करें। आपके या उसके संगठन के किसी अन्य व्यक्ति के साथ नकारात्मक अनुभव होने के बाद आप एक असंतुष्ट ग्राहक का सामना कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप रेस्तरां में एक आम हो सकते हैं, और वेटर द्वारा प्रदान की गई सेवा से एक ग्राहक नाखुश है। एक मुस्कुराहट के साथ ग्राहक को बधाई दें, उसे अपना नाम बताएं, और अपनी सहायता प्रदान करें। जैसे ही ग्राहक आपके साथ बोल रहा है, सुनिश्चित करें कि आप उस खराब सेवा का बहाना नहीं बनाते हैं जो उसने प्राप्त की है। ओपन-एंडेड प्रश्न पूछें, जानकारी सत्यापित करें, और एक निर्णय लें जो ग्राहक को संतुष्ट करेगा।

- ग्राहक से पूछें, "क्या आप बता सकते हैं कि क्या हुआ?"
- ग्राहक द्वारा समस्या के बारे में बताने के बाद, रेस्तरां के उदाहरण में, यह कहने का प्रयास करें कि "मैं समझ रहा हूँ कि आप क्या कह रहे हैं। आपकी स्थिति में कोई भी उसी तरह महसूस करेगा। हमने पाया है कि \_\_\_\_\_ एक तरीका है जिससे हम इस समस्या को हल कर सकते हैं। आप इस बारे में क्या सोचते हैं?"



3. एक द्विधायुक्त ग्राहक की मदद करना। कुछ ग्राहकों के पास उत्पाद खरीदने का निर्णय लेने में मुश्किल समय होता है। ये ग्राहक आपका बहुत समय ले सकते हैं और आपको अन्य ग्राहकों की मदद करने से रोक सकते हैं। धैर्य रखें, खुले प्रश्न पूछें, सुनें, विकल्प प्रदान करें और निर्णय लेने की प्रक्रिया को निर्देशित करने का प्रयास करें।

- इकट्ठा करने की कोशिश करें ताकि आपके पास ज्यादा जानकारी हो ताकि आप ग्राहक का निर्णय लेने में मदद कर सकें।

- कई दुकानों में वापसी और / या विनिमय नीतियां हैं। यदि ग्राहक दो अलग-अलग आइटम के बीच निर्णय ले रहा था, तो आप कह सकते हैं, "यदि आप पाते हैं कि एक्स आपके लिए काम नहीं करता है, तो आपके पास आइटम वापस करने के लिए 30 दिन हैं"। यह ग्राहक को खरीदारी करने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है।



4. एक रोबदार ग्राहक के साथ काम करना। कुछ ग्राहक अति महत्वाकांक्षी और निरोधक हो सकते हैं। आपको ग्राहक को अपने ऊपर हावी हुए बिना विनम्र और सहायक होने के लिए संतुलित करना होगा। पेशेवर बनें, ग्राहक का सम्मान करें, मुखर और निष्पक्ष रहें और ग्राहक को बताएं कि आपको उन्हें समायोजित करने के लिए क्या करने की अनुमति है।

- ग्राहक द्वारा अपनी आवाज़ उठाने या नाम बुलाने का सहारा लेने जैसी स्थिति के लिए तैयार रहें।
- ग्राहक के साथ हमेशा आंखों का संपर्क बनाए रखें, आवश्यकता पड़ने पर माफी मांगें, और ग्राहक को याद दिलाएं कि उसकी ज़रूरतें आपके लिए महत्वपूर्ण हैं। कहने की कोशिश करें, "मिस्टर एक्स, हम आपको एक ग्राहक के रूप में महत्व देते हैं और यह पता लगाने के लिए आपके साथ काम करना चाहते हैं। क्या आपके पास कोई सुझाव है?"
- यदि ग्राहक एक उचित सुझाव देता है, तो कहें कि "यह एक बढ़िया सुझाव है मिस्टर एक्स, और मुझे लगता है कि हम इस बार ऐसा करने में सक्षम हैं।" यदि सुझाव कुछ ऐसा है जो आप करने में सक्षम नहीं हैं, तो ग्राहक के साथ ईमानदार रहें। यह कहने का प्रयास करें, "मिस्टर एक्स के उस सुझाव के लिए धन्यवाद, लेकिन मैं ऐसा हमारी कंपनी की नीतियों के कारण नहीं कर सकता। क्या हम इसके बजाय \_\_\_\_\_ की कोशिश कर सकते हैं?"
- आपके संगठन और नीतियों का अच्छा ज्ञान होने से आप इस प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत कर सकते हैं और उनकी समस्याओं का समाधान कर सकते हैं।



5. एक असभ्य या असंगत ग्राहक के साथ व्यवहार करें। इस प्रकार के ग्राहक गालियों का उपयोग कर सकते हैं, लाइन में कटौती कर सकते हैं, या जब आप किसी और की मदद कर रहे हों तो अपना ध्यान आकर्षित कर सकते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि आप पेशेवर रहें और कभी भी स्कोर करने की कोशिश न करें।

- यदि कोई ग्राहक आपको पहले से ही किसी अन्य ग्राहक की मदद करते हुए बाधा डालता है, तो मुस्कुराएं और कहें, "जैसे ही मैं इस ग्राहक के साथ समाप्त होता हूँ, मैं आपके साथ रहूंगा"।
- हमेशा अपने आपको शांत रखें और याद रखें कि आप एक पेशेवर हैं और अपनी कंपनी का प्रतिनिधित्व करते हैं।



6. बातूनी ग्राहकों को संभालें। कुछ ग्राहक आपके साथ बातचीत शुरू करेंगे और आपके समय पर एकाधिकार करेंगे। वे वर्तमान घटनाओं, मौसम, या व्यक्तिगत अनुभवों पर चर्चा करना चाह सकते हैं। आप विनम्र और सौहार्दपूर्ण बने रहना चाहते हैं, लेकिन फिर भी स्थिति को नियंत्रित करने में सक्षम हैं। बातूनी ग्राहक आपके अन्य कार्य कर्तव्यों से या अन्य ग्राहकों के साथ बातचीत से समय को बाधित कर सकते हैं।

- ग्राहक जो कह रहा है, उसमें वास्तविक रुचि दिखाएं। आप असभ्य के रूप में नहीं चित्रित होना चाहते हैं।
- यदि ग्राहक आपसे एक व्यक्तिगत प्रश्न पूछता है, तो प्रश्न का उत्तर दें और फिर कहें, "क्या कुछ और है जो मैं आज आपकी सहायता कर सकता हूँ?"
- ग्राहकों से ऐसे सवाल पूछना जारी न रखें जो उन्हें बातचीत जारी रखने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। "हां" या "नहीं" सवालों के साथ चिपके रहें।

# तकनीकी सहायता की मूल बातें

तकनीकी सहायता टीम द्वारा तकनीकी सहायता प्रदान की जा सकती है जो स्थिति पर निर्भर करती है। प्रत्यक्ष प्रश्नों को ऑनलाइन सहायता फ़ोरम में पोस्ट किया जा सकता है या ईमेल और फ़ैक्स, टेलीफ़ोन कॉल, चैट आदि के माध्यम से संबोधित किया जा सकता है। रिमोट एक्सेस रिपेयर सेवाओं का भी सहायता टीम द्वारा उपयोग किया जा सकता है। यह अध्याय तकनीकी सहायता के कुछ मूलभूत पहलुओं की पड़ताल करता है और स्टार्टअप के लिए प्रभावी तकनीकी सहायता प्रदान करने, धीमे कंप्यूटरों को ठीक करने, धीमे इंटरनेट कनेक्शन को गति देने, क्रैश विंडोज़ कंप्यूटर को रिबूट करने आदि पर एक गाइड प्रदान करता है।

## स्टार्टअप के लिए प्रभावी तकनीकी सहायता कैसे वितरित करें

स्टार्टअप के लिए, नए उपयोगकर्ताओं को प्राप्त करना स्थायी व्यावसायिक विकास के लिए मुख्य फोकस है, जहां स्टार्टअप के लिए तकनीकी सहायता एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। ग्राहक सहायता व्यवसाय की सफलता का एक अभिन्न हिस्सा है और इससे स्टार्टअप को भीड़ से बाहर निकलने और शानदार प्रतिष्ठा हासिल करने में मदद मिल सकती है।

हालांकि, अपने ग्राहकों को खुश करने और उन्हें अधिक व्यापार करने के लिए आकर्षित करने के लिए, आपको पता होना चाहिए कि एक स्टार्टअप पर सही ग्राहक सहायता कैसे पहुंचाई जाए।

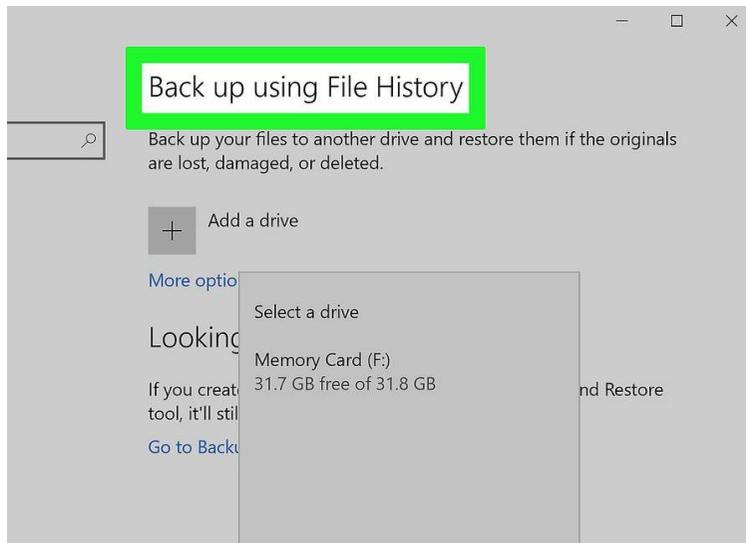
- एक थैंकिंग नोट से शुरू करें: आपके ग्राहकों ने आपके ब्रांड को उपलब्ध कई अन्य विकल्पों में से चुना, और धन्यवाद के पात्र हैं। इसके अलावा, व्यक्तिगत रूप से ऑन-बोर्डिंग और सहायता सेवा आपके ग्राहकों पर एक बढ़िया सकारात्मक प्रभाव डालने में मदद करती है, जिसके परिणामस्वरूप दीर्घकालिक व्यापार होता है।
- त्वरित, उत्तरदायी सेवा वितरित करें: स्टार्टअप से डीलिंग के दौरान, ग्राहक अपनी समस्याओं को उत्तरदायी सहायता के साथ जल्दी हल करना पसंद करते हैं। फॉरिस्टर के अनुसार, अमेरिका में 55% वयस्कों द्वारा खरीद को रोकने की संभावना है अगर वे एक त्वरित समाधान खोजने में असमर्थ हैं। तो, एक त्वरित ग्राहक सेवा स्टार्टअप टीम बनाना उपयोगकर्ताओं को आपसे खरीदने और उन्हें आकर्षित करने के लिए आवश्यक है। तत्काल सहायता सेवा सुनिश्चित करने के लिए, आपको उस दिन के समय का विश्लेषण करना चाहिए जब ग्राहक आपसे संपर्क करने का प्रयास करते हैं। आप त्वरित सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक इन-हाउस टीम बनाने में निवेश कर सकते हैं या कुशल सेवा देने के लिए स्टार्टअप के लिए तकनीकी सहायता प्रदान कर सकते हैं।
- मानवीय बनें: ग्राहक सहायता सेवा के विभिन्न पहलुओं को स्वचालित किया जा सकता है, लेकिन एंड-यूजर समस्याओं से निपटने के लिए मानव बल को तैनात करने की सलाह दी जाती है। अपने छोटे ग्राहक समूह द्वारा सामना की जाने वाली किसी भी समस्या के लिए, आपको सीधे समस्याओं को संभालने के लिए टीमों को तैनात करना चाहिए और एक व्यक्तिगत सेवा सुनिश्चित करनी चाहिए। यह इस बात पर प्रतिक्रिया एकत्र करने में भी मदद करता है कि आपके ग्राहक स्टार्टअप के लिए आपके ग्राहक सहायता को कैसे महत्व देते हैं।
- चैनलों का विकल्प दें: मल्टीचैनल सहायता आज एक आम बात हो गई है, और ग्राहक अपने पसंदीदा सहायता चैनल पर सेवा प्राप्त करना चाहते हैं। अधिकांश स्टार्टअप ईमेल, फोन, वेब-चैट और इन-ऐप चैट का उपयोग करके सेवाएं प्रदान करते हैं।
- व्यापार वृद्धि के साथ सहायता का अनुकूलन: स्टार्टअप के लिए तकनीकी सहायता के साथ कम संख्या में ग्राहकों को प्रबंधित करना एक आसान काम है, लेकिन जब आप बड़े पैमाने पर चीजें नियंत्रण से बाहर हो जाते हैं। इस प्रकार, आपको अपने व्यवसाय की वृद्धि के साथ-साथ अपनी ग्राहक सेवा प्रक्रिया का अनुकूलन करना शुरू कर देना चाहिए। बिना किसी टूल के एक-दो कॉल या सपोर्ट टिकट का प्रबंधन संभव है, एक बार सपोर्ट केसेस की मात्रा बढ़ने पर आपको कस्टमर सपोर्ट टूल में निवेश करना चाहिए।

- ग्राहक प्रतिक्रिया पर कार्य: ग्राहक सेवा प्रदान करते समय, आपको उपयोगकर्ताओं से कुछ गुणवत्ता प्रतिक्रिया प्राप्त होने की संभावना है। लेकिन, यदि आप उसी पर कार्य करने में विफल रहते हैं और कोई सुधार नहीं दिखाते हैं, तो परिणाम आपके व्यवसाय के लिए विनाशकारी हो सकते हैं। उपभोक्ता डाटा इकट्ठा करना और डाटा के आधार पर उत्पादों / सेवाओं को बेहतर बनाना, एक बेहतर स्टार्टअप बनाने में मदद करता है, जिससे व्यवसाय की सफलता सुनिश्चित होती है।
- आउटसोर्स: एक स्टार्टअप के रूप में, आप यह जानना चाहते हैं कि आपके ग्राहक आपके व्यवसाय को कैसे महत्व देते हैं। एक कुशल ग्राहक सहायता आपके ब्रांड के लिए अंतिम-उपयोगकर्ता की संतुष्टि और वफादारी को बढ़ाने में मदद करती है, लेकिन अपने दम पर सेवाओं को वितरित करना हमेशा संभव नहीं होता है। जब आपका व्यवसाय बढ़ता है, तो ग्राहकों की संख्या बढ़ जाती है, और इसलिए, सहायता कॉल और टिकट की मात्रा भी। सीमित आंतरिक टीम के साथ इस वृद्धि को संभालना मुश्किल हो जाता है, और यहां तब आउटसोर्सिंग आपके बचाव में आती है।

## धीमा कंप्यूटर कैसे ठीक करें

आपका विंडोज या मैक कंप्यूटर तेजी से चलता है।

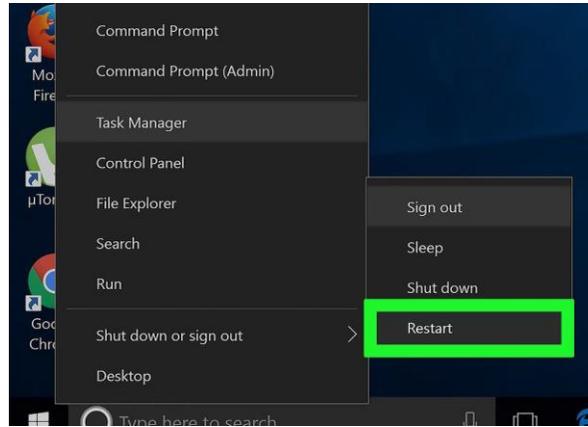
चरण: इससे पहले कि आप शुरू करें



1. अपने कंप्यूटर का बैकअप लें। हम में से बहुत से लोग ऐसा महसूस करते हैं जो हमारे पूरे जीवन को हमारे कंप्यूटर पर संग्रहीत करते हैं - पोपित यादों की तस्वीरें, हमारे संगीत के स्वाद, स्कूल के काम, टैक्स रिटर्न और अधिक से अधिक, सब कुछ जो हमें अपना काम करने की आवश्यकता है। कोई भी बड़ा बदलाव करने से पहले, आवश्यक फाइलों का बैकअप लेना हमेशा एक अच्छा विचार होता है।

- एक बाहरी हार्ड ड्राइव खरीदें जो उस हार्ड ड्राइव से बड़ी हो जिसे आप बैकअप लेना चाहते हैं। बाहरी हार्ड ड्राइव के युएसबी को सम्मिलित करने से आपके कंप्यूटर को स्वचालित रूप से आपको बैकअप के लिए ड्राइव का उपयोग करने का विकल्प देने के लिए संकेत देना चाहिए।
- यदि आप बाहरी हार्ड ड्राइव को खोने या क्षतिग्रस्त करने के बारे में चिंतित हैं, तो आप ऑनलाइन महत्वपूर्ण फ़ाइलों का बैकअप ले सकते हैं। एक सुरक्षित बैकअप सेवा की सदस्यता लें (जैसे कार्बोनाइट या एसओएस ऑनलाइन बैकअप)। आप अपने कंप्यूटर को किसी शेड्यूल या हर बार जब आप किसी फ़ाइल में परिवर्तन करते हैं, तो क्लाउड पर बैकअप लेने के लिए सेट कर सकते हैं।

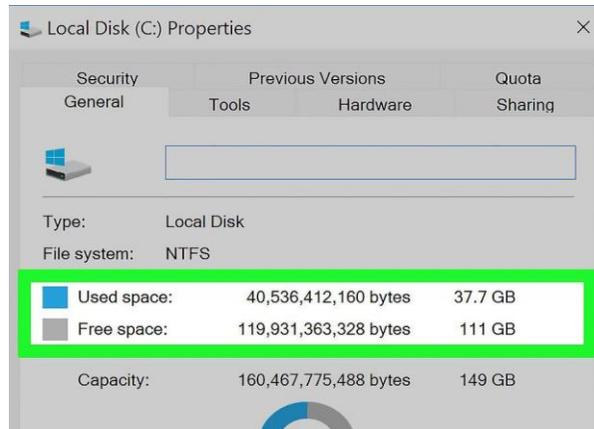
- आप हमेशा सीडी या डीवीडी पर बैकअप ले सकते हैं, लेकिन उन्हें एक सुरक्षित स्थान पर रखें ताकि वे खरोंच, टूट या क्षतिग्रस्त न हों।



2. अपने कंप्यूटर को रिस्टार्ट करें। यह मेमोरी को रीफ्रेश करके धीमे कंप्यूटर को अस्थायी रूप से गति प्रदान कर सकता है। कंप्यूटर को रिस्टार्ट करें, या पूरी तरह से बंद करें, कुछ सेकंड प्रतीक्षा करें, और फिर इसे वापस चालू करें।

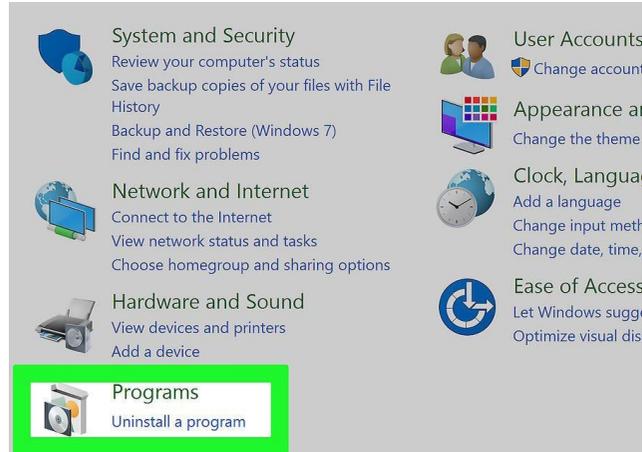
- यह सुनिश्चित करें कि आप अपने कंप्यूटर को बंद करने से पहले जिन भी परियोजनाओं पर काम कर रहे हैं, उन्हें सेव कर लें।

## तरीका 1. विंडोज़



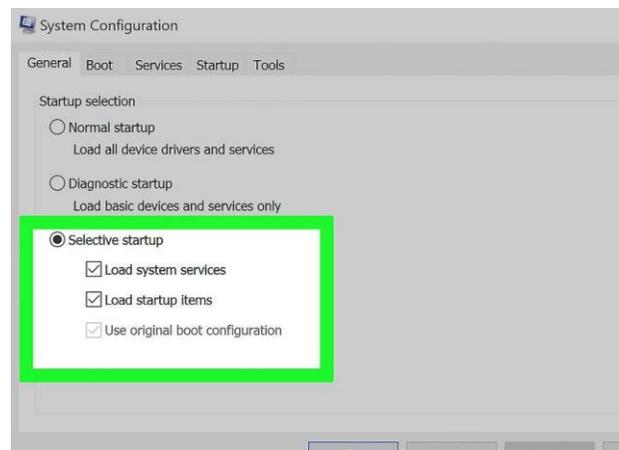
1. पहले अपने हार्ड डिस्क स्थान की जांच करें। माय कंप्यूटर पर जाएं, स्थानीय ड्राइव पर राइट-क्लिक करें, फिर प्रापर्टीज पर क्लिक करें। वहां आपको अपने खाली बनाम उपयोग किए गए स्थान का एक पाई चार्ट दिखाई देगा। यदि डिस्क ज्यादातर भरा हुआ है, तो आपको प्रोग्राम और फ़ाइलों को हटाने की आवश्यकता होगी; यदि अभी भी बहुत जगह है, तो आपके ऑपरेटिंग सिस्टम में कुछ गड़बड़ हो सकती है।

- एक नियम के रूप में, आप कंप्यूटर को सुचारू रूप से चलाने के लिए कम से कम 15% हार्ड डिस्क स्थान को मुक्त रखना चाहते हैं।
- यदि आपको लगता है कि आपको अधिक स्थान की आवश्यकता है, तो अपनी हार्ड डिस्क को पूरक या बदलने के लिए एक सॉलिडस्टेट ड्राइव (एसएसडी) खरीदने और स्थापित करने पर विचार करें। वे हार्ड ड्राइव की तुलना में तेज़ और अधिक सुरक्षित हैं।
- अधिकांश लैपटॉप में एसएसडी जोड़ने की जगह नहीं होती है।



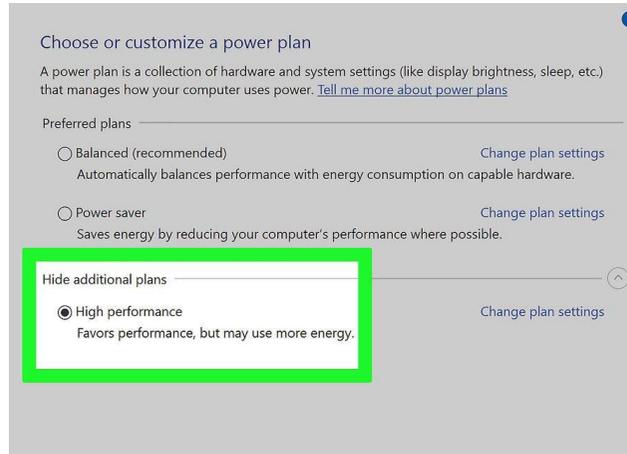
2. आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले किसी भी प्रोग्राम को हटा दें। कंट्रोल पैनल पर जाएं, फिर अपने कंप्यूटर पर इंस्टॉल किए गए प्रोग्रामों की एक मास्टर सूची खोजने के लिए प्रोग्राम (या अपने प्रोग्राम को अनइंस्टॉल करें) पर क्लिक करें। कुछ चीजें जो बेकार हैं वो आपको तुरंत पता चल जाएगा, ऐसे में आप उन्हें तुरंत हटा सकते हैं। अन्य परिचित नहीं लगते हैं और उन्हें कुछ शोध की आवश्यकता हो सकती है।

- ये यह देखने में मदद कर सकता है कि आप कितनी बार प्रोग्राम का उपयोग करते हैं। यदि आप अपनी प्रोग्राम सूची के ऊपर एक कॉलम टाइल पर राइट-क्लिक करते हैं, तो आपको अतिरिक्त विशेषताओं को जोड़ने में सक्षम होना चाहिए जिसके द्वारा आप अपने प्रोग्रामों को व्यवस्थित कर सकते हैं। अंतिम बार उपयोग किया गया चेक करें और पिछली बार जब आप प्रत्येक प्रोग्राम का उपयोग करते हैं तो एक कॉलम प्रदर्शित होगा। यह आपको जल्दी से दिखाएगा कि आप किन कार्यक्रमों का अक्सर उपयोग करते हैं और जिन्हें आप वर्षों में उपयोग नहीं करते हैं।
- अपने रीसायकल बिन को खाली करना न भूलें।



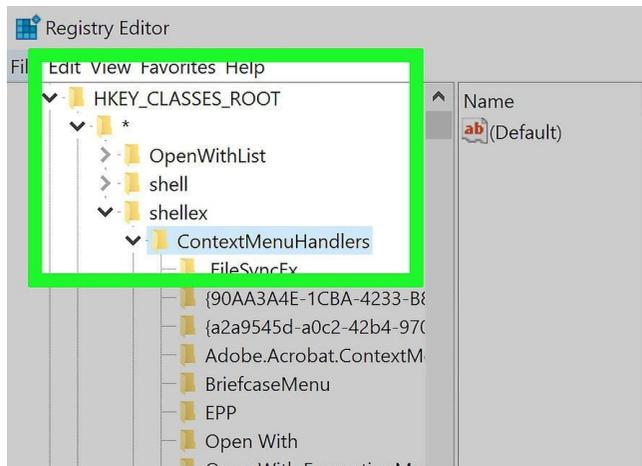
3. जब कंप्यूटर बूट हो जाए तो अनावश्यक प्रोग्रामों को शुरू होने से रोकें। आपके कंप्यूटर को चालू करते ही कुछ प्रोग्राम शुरू हो सकते हैं, पृष्ठभूमि में चलते हैं ताकि जब आप उन्हें खोलेंगे तो वे जल्दी से लोड होंगे। स्टार्ट मेनू खोलें और "एमएसकन्फिग" के लिए एक खोज चलाएं। अपने कंप्यूटर को बूट करते समय चलने वाले सभी प्रोग्रामों की सूची देखने के लिए स्टार्टअप पर क्लिक करें और अनावश्यक कुछ भी अनचेक करें।

- आप टास्कबार को यह देखने के लिए भी देख सकते हैं कि कौन से प्रोग्राम स्टार्ट अप पर चल रहे हैं (शो हिडन आइकन्स पर क्लिक करना सुनिश्चित करें ताकि आप कुछ भी न छोड़ें)।



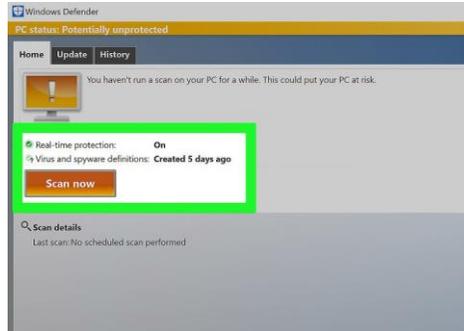
4. अपने डेस्कटॉप कंप्यूटर की शक्ति योजना को उच्च प्रदर्शन में बदलें। कंट्रोल पैनल पर जाएं और पावर विकल्प चुनें। आपको आमतौर पर बैलेंस्ड, पावर सेवर और हाई परफॉर्मेंस की पावर प्लान की एक सूची मिलेगी। ये सेटिंग्स नियंत्रित करती हैं कि आपका कंप्यूटर बिजली का उपयोग कैसे करता है - या तो बैटरी जीवन का अनुकूलन करने के लिए प्रदर्शन को कम करके, प्रमुख बिजली की खपत के साथ प्रदर्शन को अधिकतम, या दोनों के बीच एक संतुलन। उच्च प्रदर्शन का चयन करने से आपके कंप्यूटर की गति और समग्र प्रदर्शन में वृद्धि हो सकती है।

- यह तभी उपयोगी है जब आपके पास एक डेस्कटॉप पीसी हो - लैपटॉप पर उच्च प्रदर्शन सेटिंग का उपयोग करने से आपकी बैटरी की शक्ति समाप्त हो जाएगी।



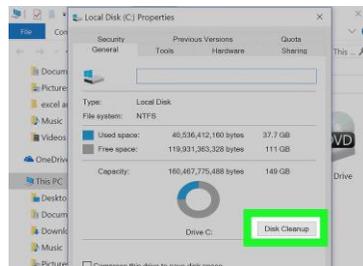
5. विंडोज कंटेक्सट मेनू से किसी भी अनावश्यक प्रविष्टि को निकालें। कंटेक्सट मेनू वह मेनू है जो किसी चीज़ पर राइट-क्लिक करने पर पॉप अप होता है। कभी-कभी प्रोग्रामों को मेनू में जोड़े जाने के लिए कहेंगे, अन्य अपने आप जुड़ जाएंगे। प्रोग्राम हटाने के लिए, रन बॉक्स खोलने के लिए, Win + R दबाएं। Regedit टाइप करें और ओके पर क्लिक करें। HKEY\_CLASSES\_ROOT → \* → shell → ContextMenuHandlers पर क्लिक करें। इस सूची से, उन एप्लिकेशन को हटा दें जिन्हें आप संदर्भ मेनू में शामिल नहीं करना चाहते हैं।

- जब भी रजिस्ट्री का उपयोग करके कुछ संपादित करें तो बेहद सावधानी बरतें, क्योंकि गलत तरीके से इसका उपयोग आपके सिस्टम को नुकसान पहुंचा सकता है। यदि आप regedit का उपयोग करने में सहज नहीं हैं, तो फ्रीवेयर की खोज करने का प्रयास करें जो आपको अपने कंटेक्सट मेनू को संपादित करने की अनुमति देगा।



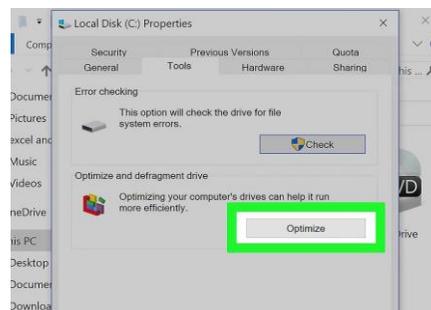
6. एक एंटी-वायरस प्रोग्राम, स्पायवेयर स्कैनर और एक एंटी-मैलवेयर स्थापित करें। आपके कंप्यूटर में जितने कम बग, वायरस और बिटवेयर एडवेयर होते हैं, उतने ही समय के लिए इसे अन्य प्रक्रियाओं के लिए समर्पित करना होगा।

- विंडोज़ को अपडेट रखें। यह न केवल विंडोज़ को सुचारू रूप से चालू रखेगा, बल्कि कुछ वायरस विंडोज़ अपडेट पर सवारी करते हैं जो अपडेट उपलब्ध होने के लंबे समय पहले डाउनलोड किए गये थे (और इसलिए इसे बारीकी से मॉनिटर नहीं किया जाता है)।



7. डिस्क क्लीनअप चलाएं। यह अस्थायी फ़ाइलों, अनावश्यक सिस्टम फ़ाइलों को हटाकर और आपके रीसाइक्लिंग बिन को खाली करके सैकड़ों मेगाबाइट को साफ कर सकता है। माय कंप्यूटर पर क्लिक करें, हार्ड ड्राइव पर राइट-क्लिक करें, फिर प्रापर्टीज क्लिक करें। डिस्क क्लीनअप (सामान्य टैब के भीतर) पर क्लिक करें। एक विंडो यह पूछते हुए पॉप अप होगी कि आप कौन सी फ़ाइलें निकालना चाहते हैं। जिन्हें आप क्लीनअप करना और हटाना चाहते हैं उनपर चेक करें।

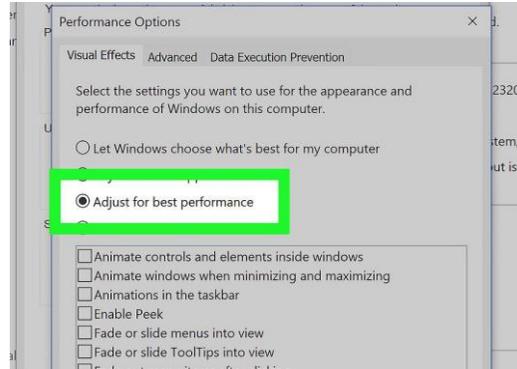
- आप कोई भी गेम फ़ाइलें और सेटअप फ़ाइलें रखना चाहते हैं (जब तक कि आप अपने सहेजे गए गेम को हटाना नहीं चाहते हैं)।
- यदि आपके पास एक से अधिक ड्राइव या एक पार्टीशन है, तो आपको वह चयन करना होगा जिसे आप साफ़ करना चाहते हैं।



8. एक डिस्क डीफ़्रैग्मेंट चलाएं। जब डाटा खंडित हो जाता है, तो आपके कंप्यूटर को उन फ़ाइलों के टुकड़ों की खोज करनी चाहिए, जो आपकी हार्ड ड्राइव पर फैली हों। डीफ़्रैग्मेंटिंग आपके डाटा को व्यवस्थित करेगा और स्थान खाली करेगा ताकि आपका कंप्यूटर तेज़ी से डाटा एक्सेस कर सके।

माय कंप्यूटर पर क्लिक करें, फिर हार्ड ड्राइव पर राइट-क्लिक करें। आपके द्वारा राइट-क्लिक करने के बाद, प्रापर्टीज, टूल्स पर क्लिक करें, फिर डीफ्रैगमेंट नाउ पर क्लिक करें।

- खंडित डाटा आपकी हार्ड डिस्क या रिमूवेबल ड्राइव पर हो सकता है, जैसे यूएसबी और फ्लैश ड्राइव।



9. दृश्य प्रभाव अक्षम करें। 20 दृश्य प्रभाव हैं जिन्हें आप बंद या चालू कर सकते हैं। सभी प्रभावों को बंद करने और प्रदर्शन को अधिकतम करने के लिए, कंट्रोल पैनल, सिस्टम पर क्लिक करें, फिर एडवांस सिस्टम सेटिंग्स पर क्लिक करें। बुलेट का चयन करें जो कहता है कि "सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन के लिए समायोजित करें"।

- यदि आप सभी दृश्य फ्लेयर का त्याग नहीं करना चाहते हैं, तो उस विकल्प को चुनने का प्रयास करें जो कहता है, विंडोज़ को चुनने दें कि माय कंप्यूटर के लिए सबसे अच्छा क्या है।

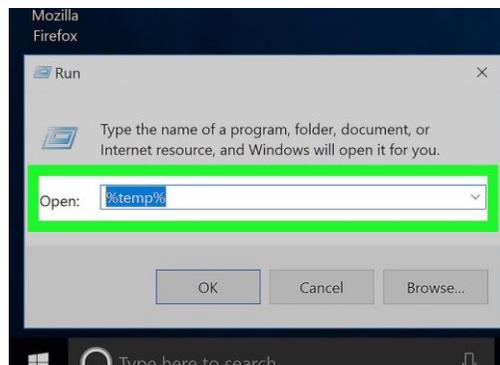


10. अपने कंप्यूटर में रैम जोड़ें। यह देखने के लिए कि क्या आपको अधिक रैम की आवश्यकता है, Ctrl + Alt + Del दबाकर विंडोज़ टास्क मैनेजर को इनिशियलाइज़ करें। प्रदर्शन टैब के तहत, भौतिक मेमोरी (एमबी) के लिए समर्पित क्षेत्र ढूंढें। यदि "उपलब्ध" के आगे की संख्या कुल एमबी का 25% से कम है, तो आपको रैम जोड़ने की आवश्यकता हो सकती है।

- अधिक मेमोरी जोड़ने से जरूरी नहीं कि आपका कंप्यूटर तेजी से चले। यदि आपका कंप्यूटर विंडोज़ या टास्क के बीच स्विच करने के लिए धीमा है, या यदि आपके पास अक्सर एक साथ कई ब्राउज़र टैब खुले हैं, तो अतिरिक्त रैम मदद कर सकता है।
- आप अपने कंप्यूटर में रैम को जोड़ने के लिए एक विशेषज्ञ के पास ले जा सकते हैं, जैसे बेस्ट बाय में गीक स्क्वाड, या आप स्वयं अधिक रैम जोड़ने का निर्णय ले सकते हैं। बस इसे अपने दम पर करने का प्रयास करने से पहले अपने शोध को सुनिश्चित करें।



11. उन गैजेट को निकालें जिनका आप उपयोग नहीं करते हैं। डेस्कटॉप पर राइट-क्लिक करें और गैजेट्स पर क्लिक करें। उस गैजेट पर राइट-क्लिक करें जिसे आप हटाना चाहते हैं और अनइंस्टॉल पर क्लिक करें।



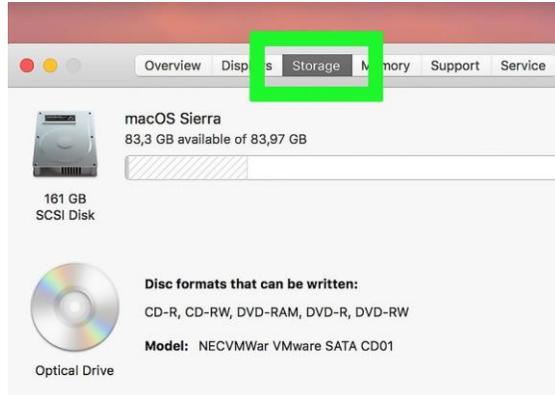
12. अपने कंप्यूटर पर अस्थायी फ़ाइलें साफ़ करें। आपका कंप्यूटर हर बार जब आप बूट करते हैं और / या एप्लिकेशन का उपयोग करते हैं, तो बहुत सारी अस्थायी फ़ाइलें उत्पन्न होती हैं। यह काफी जगह लेता है, आपके सिस्टम को और धीमा कर देता है। जब भी आपको लगे कि आपका पीसी सामान्य से अधिक धीमा हो रहा है, तो आपको इसे साफ़ करना चाहिए। ऐसा करने के लिए, Win+R दबाएं और फिर "%temp%" (बिना उद्धरण के) टाइप करें। फ़ोल्डर में मौजूद सभी फ़ाइलों को स्थायी रूप से हटाएं (⇧ Shift+Delete)। बस उन फ़ाइलों को छोड़ दें जो सिस्टम कहता है कि वह हटाने में असमर्थ था।



13. अपने कंप्यूटर के हार्डवेयर को अपग्रेड करने पर विचार करें। यह हो सकता है कि आपका कंप्यूटर पुराने हार्डवेयर के कारण धीमा चल रहा हो जो कि नया सॉफ्टवेयर चला रहा है। जब एक कंप्यूटर हार्डवेयर रिलिज करता था तो वो एक विशिष्ट ओएस या सॉफ्टवेयर संस्करण चलाने के लिए डिज़ाइन किया गया था।

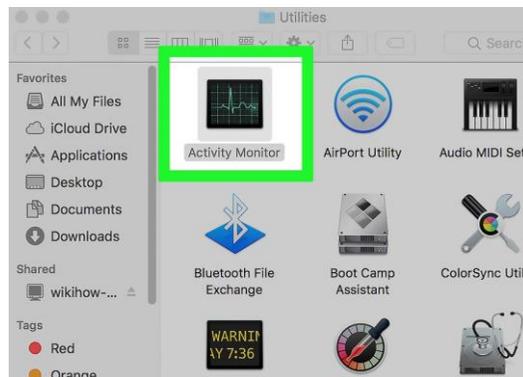
जब सॉफ्टवेयर के नए संस्करणों को जारी किया गया था तो इसे पुराने हार्डवेयर द्वारा समर्थित किया गया था लेकिन सिर्फ आपका कंप्यूटर धीमा या स्थिर होने का कारण हो सकता है क्योंकि पुराना हार्डवेयर नए सॉफ्टवेयर के साथ बनाए रखने के लिए संघर्ष कर रहा है। भागों को बदलने का प्रयास करें और इससे आपके कंप्यूटर की गति बढ़ सकती है।

## विधि 2. मैकिन्टौश



1. अपने हार्ड डिस्क स्थान की जांच करें। एप्पल मेनू (आपकी स्क्रीन के ऊपरी बाएं कोने में एप्पल आइकन) पर जाएं, फिर अबाउट दिस मैक, मोर इंफो, फिर स्टोरेज पर क्लिक करें। यह आपको दिखाएगा कि आपके हार्ड डिस्क पर कितना खाली स्थान है और यह आपके वर्तमान उपयोग को भी विभाजित कर देगा, और आपको दिखाएगा कि आपकी फिल्म, संगीत, फोटो और ऐप फ़ाइलों का कितना स्थान है।

- यह सीखना कि किस प्रकार की फाइलें सबसे अधिक जगह ले रही हैं, इससे आपको एक प्रारंभिक बिंदु मिलेगा कि आपको क्या निकालना चाहिए (या तो हटाकर या बाहरी संग्रहण पर जाकर)। यदि आप पाते हैं कि आपका विशाल संगीत संग्रह आपके लगभग सभी स्थान ले रहा है, तो आप अपने आईट्यून्स लाइब्रेरी को बाहरी ड्राइव पर स्थानांतरित करके अपनी समस्या को जल्दी से हल कर सकते हैं।
- अपने ड्राइव का कम से कम 15% फ्री रखने की कोशिश करें ताकि आपका कंप्यूटर सामान्य रखरखाव चला सके।
- यदि आपको कभी भी अपनी हार्ड डिस्क पर पर्याप्त स्थान नहीं लगता है, तो सॉलिड-स्टेट ड्राइव (एसएसडी) खरीदने और स्थापित करने पर विचार करें। वे आम तौर पर मजबूत होते हैं और हार्ड ड्राइव की तुलना में बहुत तेज चलते हैं, इसलिए आपका कंप्यूटर नए की तरह ज़िप करेगा।



2. सबसे अधिक मेमोरी का उपयोग करने वाले एप्लिकेशन का पता लगाने के लिए अपनी एक्टिविटी मॉनिटर का उपयोग करें। लाइब्रेरी, एप्लिकेशन पर जाएं, फिर यूटिलिटीज पर क्लिक करें।

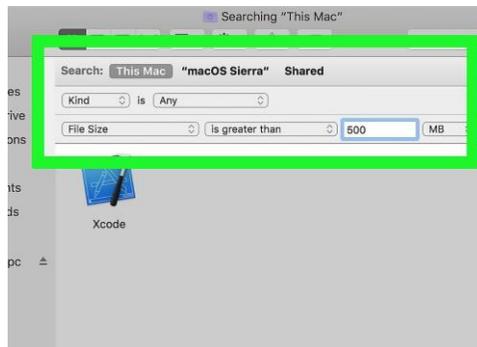
एक्टिविटी मॉनिटर को सूची से क्लिक करके लॉन्च करें। % सीपीयू कॉलम चुनें और देखें कि कौन से प्रोग्राम सबसे ऊपर हैं। यदि यह 50% से अधिक का उपयोग कर रहा है, तो उस प्रोग्राम को चलाने से सब कुछ धीमा हो सकता है।

- यदि आपको पता चलता है कि एक विशेष एप्लिकेशन आपकी सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) को धीमा कर रही है, तो आप उस एप्लिकेशन को हटाकर और तेज़ विकल्प का उपयोग करके, या उस एप्लिकेशन का उपयोग करने पर हर बार अन्य सभी प्रोग्रामों को बंद करके चीजों को गति दे सकते हैं।
- सीपीयू के लिए सफारी अक्सर सूची में सबसे ऊपर होती है। फ़ायरफ़ॉक्स या क्रोम की तरह एक अलग ब्राउज़र पर स्विच करने पर विचार करें।



3. अनावश्यक प्रोग्रामों को अनइंस्टॉल करें। आप या तो ऐप्स को ट्रैश में खींचकर या उन्हें सॉर्ट करने और उन्हें हटाने के लिए प्रोग्राम डाउनलोड करके मैन्युअल रूप से अनइंस्टॉल कर सकते हैं। आईमूवी, गैराजबैण्ड और आईफोटो बड़े प्रोग्राम हैं जो बहुत से लोग उपयोग नहीं करते हैं, और शुरू करने के लिए एक अच्छी जगह है।

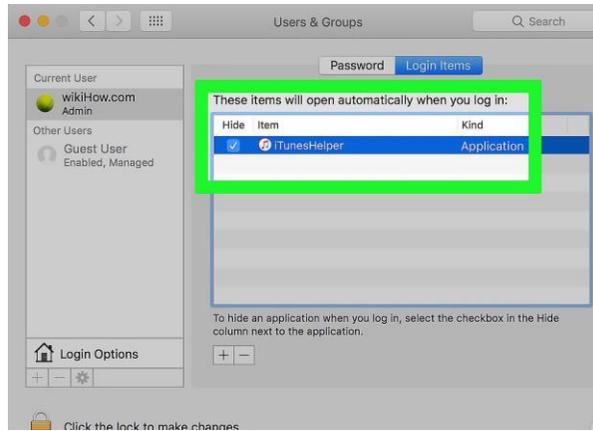
- जब संदेह हो, तो आपके द्वारा पहचानी गई किसी भी चीज़ को न निकालें: यह आपके कंप्यूटर या किसी अन्य एप्लिकेशन के कार्य के लिए महत्वपूर्ण हो सकता है।



4. बड़ी और अनावश्यक फ़ाइलों को हटाएं, संपीड़ित करें, या निकालें। आप फाइंडर खोलकर और खोज करने के लिए कमांड + एफ दबाकर बड़ी फ़ाइलों की खोज कर सकते हैं। काइंड बटन पर क्लिक करें और अन्य का चयन करें। नीचे स्क्रॉल करें, जहां यह आकार कहता है और इसे "इन मेनू" शामिल करने के लिए बॉक्स को चेक करें और ओके पर क्लिक करें। एक बार ऐसा करने के बाद, आप बड़ी फ़ाइलों के लिए खोज कर सकते हैं - "200 एमबी से अधिक की फ़ाइलों को शुरू करने के लिए प्रयास करें"। अपनी बैक अप ड्राइव में सेव की गई किसी भी फ़ाइल को डिलीट, कंप्रेस या मूव करें।

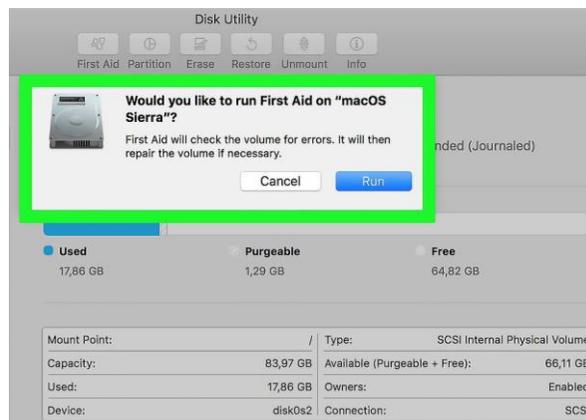
- कुछ कम्प्रेसन करने के लिए, Ctrl बटन को दबाए रखते हुए आइटम पर क्लिक करें और कम्प्रेसन चुनें। ज़िप फ़ाइल को डबल-क्लिक करने से आइटम डिकम्प्रेस हो जाएगा।

- डाउनलोड फ़ोल्डर खोलें। सुनिश्चित करें कि आप फ़ाइलों को एक सूची के रूप में देख रहे हैं और फिर साइज हेडर पर क्लिक करें ताकि आपकी सबसे बड़ी फ़ाइलें शीर्ष पर हों। किसी भी ऐसी चीज से छुटकारा पाएं जिसकी आपको जरूरत नहीं है।
- फिल्में आम तौर पर सबसे बड़ी फ़ाइलें हैं - वे 1-2 जीबी के बीच हो सकती हैं। आप जो कुछ भी नहीं देख रहे हैं उसे हटाने पर विचार करें या जल्द ही देखने की योजना बनाएं।
- अपने ट्रेश बिन को खाली करना याद रखें। यदि आप आईफोटो या एपर्चर में फ़ोटो हटाते हैं, तो आपको उस प्रोग्राम में मौजूद ट्रेश बिन को खाली करना होगा, अन्यथा फ़ाइलों को हटाया नहीं जाएगा।



5. मैक बूट होने पर अनावश्यक प्रोग्रामों को शुरू होने से रोकें। आपके कंप्यूटर के इनिशियलाइज़ होते समय जितने अधिक प्रोग्राम शुरू होने की कोशिश करते हैं, उतना ही सब कुछ धीमा हो जाएगा। एप्पल मेनू से, सिस्टम प्राथमिकताएं, खाने पर जाएं, फिर लॉगिन आइटम पर क्लिक करें। किसी भी ऐसे आइटम का चयन करें जिसकी आपको आवश्यकता नहीं है और उन्हें निकालने के लिए माइनस (-) पर क्लिक करें।

- अपने डेस्कटॉप से आइकन को साफ़ करने से भी प्रक्रिया तेज हो जाएगी, क्योंकि कंप्यूटर को शुरू करते समय इन वस्तुओं को लोड करना होगा। अपने डेस्कटॉप पर फ़ाइलों को फ़ोल्डरों में ले जाएं या आइकन हटाएं, और कोशिश करें कि चीजें सीधे आपके डेस्कटॉप पर डाउनलोड न करें।



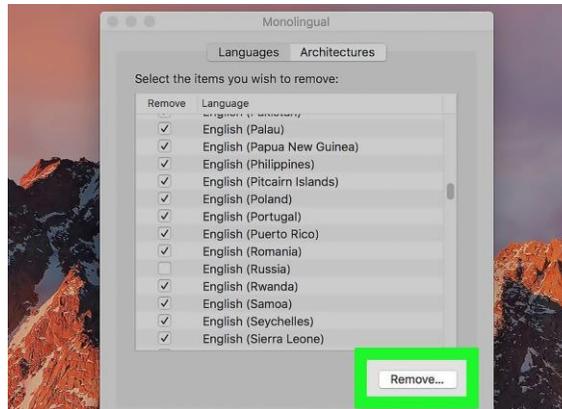
6. डिस्क अनुमतियां सुधारें। एप्लिकेशन, उपयोगिता पर जाएं, फिर रन डिस्क उपयोगिता पर क्लिक करें और अपनी स्टार्टअप डिस्क का चयन करें। इसके बाद फ़र्स्ट एड को सेलेक्ट करें और डिस्क रिपेयर अनुमतियों पर क्लिक करें। इस प्रक्रिया को चलाने में, आपका कंप्यूटर आपकी हार्ड ड्राइव पर अनुमति सेटिंग्स की खोज करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि फ़ाइल केवल उन उपयोगकर्ताओं और एप्लिकेशन के लिए सुलभ हों जिनके पास ऐसा करने की अनुमति है। डिस्क रिपेयर चलाने के बाद हमेशा अपने कंप्यूटर को रिस्टार्ट करें।

- यदि आपकी डिस्क अनुमतियां ठीक से सेट नहीं की गई हैं, तो आपको अपने कंप्यूटर पर कुछ बुनियादी संचालन से परेशानी हो सकती है, जैसे मुद्रण, लॉग इन या प्रोग्राम खोलना।
- यह सुझाव दिया जाता है कि आपके कंप्यूटर के उपयोग में बाधा डालने से पहले आप किसी भी संभावित समस्या को पकड़ने के लिए हर कुछ महीनों में इस प्रक्रिया को चलाएं।



7. अनावश्यक डैशबोर्ड विजेट निकालें। यहां तक कि अगर आपके पास डैशबोर्ड सक्रिय नहीं है, तो भी ये विजेट पृष्ठभूमि अपडेट चलाकर रैम खा सकते हैं जबकि आप अन्य चीजें करने की कोशिश करते हैं।

- यदि आपके पास ओएस एक्स 10.4.2 या बाद का संस्करण है, तो विजेट प्रबंधक का उपयोग करें: डैशबोर्ड पर जाएं और कोने में प्लस (+) चिह्न पर क्लिक करके विजेट बार खोलें। विजेट प्रबंधित करें पर क्लिक करें और फिर उन्हें निष्क्रिय करने के लिए विजेट्स को अचयनित करें या यदि वे तृतीय-पक्ष विजेट हैं, तो उन्हें लाल डिलीट बटन दबाकर पूरी तरह से हटा दें, जो कि इसके माध्यम से एक रेखा के साथ एक चक्र है। पुष्टि करने के लिए ओके पर क्लिक करें।



8. अप्रयुक्त भाषाओं को हटा दें। यदि आप मैक ओएस एक्स का उपयोग करते हैं, तो मोनोलिंगुअल नामक एक मुफ्त प्रोग्राम डाउनलोड करें। ओएस एक्स के साथ, आपके कंप्यूटर की अधिकांश हार्ड डिस्क वर्चुअल मेमोरी के लिए समर्पित है और भाषा-उपलब्धता सॉफ्टवेयर द्वारा खाया जाता है। स्थान को खाली करने के लिए मोनोलिंगुअल आपको उन भाषाओं को हटाने की अनुमति देगा जिनका आप उपयोग नहीं करते हैं।

- कोई फर्क नहीं पड़ता कि आप किस भाषा का उपयोग करते हैं, कभी भी अंग्रेजी भाषा की फाइलों को न हटाएं। ऐसा करने से ओएस एक्स में खराबी हो सकती है।

Process Name	Memory	Compressed M...	Threads	Ports	PID	User
SpringBoard	162,3 MB	153,7 MB	10	476	1228	wikiHow.com
https://ngmarstein.github.io	104,3 MB	0 bytes	9	242	2488	wikiHow.com
com.apple.WebKit.WebContent	104,1 MB	59,1 MB	4	60	1294	wikiHow.com
iconservicesagent	89,2 MB	58,8 MB	2	68	420	wikiHow.com
MobileSlideShow	85,0 MB	18,4 MB	5	139	2047	wikiHow.com
MobileSafari	67,8 MB	61,5 MB	6	201	1290	wikiHow.com
Finder	67,1 MB	11,6 MB	8	339	390	wikiHow.com
Preferences	65,4 MB	63,1 MB	5	167	1301	wikiHow.com
Dock	63,4 MB	20,8 MB	5	298	388	wikiHow.com
accountsd	55,3 MB	54,7 MB	4	164	1250	wikiHow.com
backboard	51,1 MB	48,5 MB	10	262	1229	wikiHow.com
StoreKitUIService	47,6 MB	47,5 MB	8	191	1328	wikiHow.com
Safari	42,1 MB	10,7 MB	9	321	1852	wikiHow.com
profiled	40,9 MB	40,4 MB	4	75	1273	wikiHow.com
nanotimekitcompaniond	40,8 MB	40,3 MB	3	51	2011	wikiHow.com
passwd	39,8 MB	38,6 MB	3	113	1274	wikiHow.com
calaccessd	39,8 MB	38,5 MB	3	97	1291	wikiHow.com
Activity Monitor	39,2 MB	5,5 MB	6	198	2200	wikiHow.com
photoanalysisd	37,3 MB	8,5 MB	3	32	2329	wikiHow.com
assetsd	34,7 MB	32,8 MB	6	113	1226	wikiHow.com
com.apple.accessibility.Acce...	33,1 MB	32,5 MB	4	100	1265	wikiHow.com
sharingd	32,5 MB	32,0 MB	3	90	1230	wikiHow.com
assistentd	22,4 MB	13,5 MB	3	67	2054	wikiHow.com

MEMORY PRESSURE	
Physical Memory:	4,00 GB
Memory Used:	2,95 GB
Cached Files:	912,5 MB
Swap Used:	51,3 MB
App Memory:	1,09 GB
Wired Memory:	886,4 MB
Compressed:	1 021,5

9. अपने कंप्यूटर में अधिक रैम जोड़ें। यह विशेष रूप से उपयोगी हो सकता है यदि आपका कंप्यूटर धीमा हो जाता है, जब एप्लिकेशन खोले जाते हैं या चल रहे प्रोग्राम के बीच स्विच करते हैं। यह देखने के लिए कि क्या आपको अधिक रैम की आवश्यकता है, एक्टिविटी मॉनिटर (लाइब्रेरी → एप्लिकेशन → यूटिलिटीज) खोलें और सिस्टम मेमोरी पर क्लिक करें। पाई चार्ट के रंगों को देखें: यदि यह ज्यादातर हरा और नीला है, तो आपकी रैम ठीक है। यदि पाई चार्ट ज्यादातर लाल और पीले रंग का है, तो आपको अधिक रैम स्थापित करने पर विचार करना चाहिए।

- यह देखने के लिए कि आपका मैक किस प्रकार की रैम का उपयोग करता है, एपपल मेनू पर जाएं, फिर अबाउट दिस मैक , फिर मोर इंफो पर क्लिक करें। हार्डवेयर टैब में मेमोरी के तहत, आप अपने कंप्यूटर का उपयोग करके रैम की मेमोरी, आकार और प्रकार पा सकते हैं।
- यदि आप स्वयं रैम स्थापित करना चुनते हैं, तो एपपल सपोर्ट पेज पर "रैम" और अपने कंप्यूटर के प्रकार को खोजें। एपपल अपने कई कंप्यूटरों पर रैम स्थापित करने के लिए निर्देश प्रदान करता है

## एक धीमे इंटरनेट कनेक्शन को कैसे गति दें

### अंश 1. सामान्य समायोजन करना

1. अपने इंटरनेट आइटम अपडेट करें। कंप्यूटर, स्मार्टफोन, टैबलेट, और कंसोल सभी को समय-समय पर अपडेट करने की आवश्यकता होती है, और ऐसा करने में विफल रहने के परिणामस्वरूप इंटरनेट स्पीड में गिरावट आ सकती है। सुनिश्चित करें कि आपके आइटम अप-टू-डेट हैं।
  - अपडेट उपलब्ध होने पर अधिकांश आइटम आपको सचेत करेंगे। अपडेट से बचने की अनुशंसा नहीं की जाती है।
2. रनिंग सेवाओं की संख्या कम से कम करें। जब आपके पास धीमा इंटरनेट कनेक्शन होता है, तो आप आम तौर पर एक समय में एक से अधिक बैंडविड्थ-भारी सेवा (जैसे, नेटफ्लिक्स, एक ऑनलाइन वीडियो गेम, यू-ट्यूब, आदि) नहीं चला सकते हैं; हालांकि, कई छोटी बैंडविड्थ का उपयोग करने वाले आइटम चलाना आपके इंटरनेट की गति के लिए हानिकारक हो सकता है। इष्टतम गति के लिए एक समय में एक कार्यक्रम पर ध्यान दें।
  - स्मार्टफोन या कंसोल का उपयोग करते समय, केवल मिनीमाइज़ करने के बजाय किसी ऐप से पूरी तरह से बाहर निकलें। यदि एप्लिकेशन पृष्ठभूमि में चल रहा है, तो यह अभी भी आपके इंटरनेट की गति को कम कर सकता है।
3. इंटरनेट से जुड़ी अन्य चीजों को बंद कर दें। आपके कंप्यूटर पर बैंडविड्थ-भारी प्रोग्रामों को बंद करने से आपके ब्राउज़र के प्रदर्शन को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी, यदि आपके अन्य नेटवर्क / स्मार्टफोन / मनोरंजन स्रोत आपके नेटवर्क से सक्रिय रूप से जुड़े हैं, तो आपका इंटरनेट धीमा रहेगा। आप उन अन्य आइटम की संख्या को कम कर सकते हैं जिनके साथ आपको अपना इंटरनेट अस्थायी रूप से बंद करके साझा करना होगा।

- एयरप्लेन मोड में इंटरनेट से जुड़ी आइटमों को रखने से भी यह समस्या ठीक हो जाएगी।

4. अपना राउटर चैनल बदलें। कई आधुनिक राउटर में दो बैंड शामिल हैं: एक 2.4 गीगाहर्ट्ज बैंड, जो वायरलेस संचार के लिए मानक है, और 5 गीगाहर्ट्ज बैंड है, जो तेजी से डाउनलोड को समायोजित करता है और परिणाम कम हस्तक्षेप होता है। यदि आपके राउटर में 5 गीगाहर्ट्ज बैंड है, तो उस पर स्विच करने से अन्य इंटरनेट-कनेक्टेड आइटम और पास के वायरलेस कनेक्शन से हस्तक्षेप रोका जा सकेगा।

- आप आमतौर पर अपने आइटम के वाई-फाई सेटिंग्स के भीतर से 5 गीगाहर्ट्ज बैंड पर स्विच कर सकते हैं। प्रत्येक राउटर का 5 गीगाहर्ट्ज बैंड के लिए एक अलग नाम होगा, इसलिए अपने राउटर के मैनुअल या ऑनलाइन प्रलेखन की जांच करें।
- सभी राउटर में 5 गीगाहर्ट्ज बैंड नहीं होते हैं। यदि आपके राउटर में केवल मानक 2.4 गीगाहर्ट्ज बैंड है, तो इस चरण को छोड़ दें।
- चूंकि 5 गीगाहर्ट्ज बैंड में 2.4 गीगाहर्ट्ज बैंड की तुलना में कम रेंज है, ऐसा करने से आपको अक्सर अपने इंटरनेट से जुड़े आइटम को राउटर के 10 से 15 फीट के भीतर रखना होगा।

5. वायरलेस के बजाय ईथरनेट का उपयोग करें। वाई-फाई सुविधाजनक है, लेकिन यह कनेक्शन समस्याओं के कारण बहुत सारी समस्याएं भी पैदा कर सकता है। यदि आप अपने इंटरनेट कनेक्शन से सबसे अधिक स्थिरता प्राप्त करना चाहते हैं, तो अपने कंप्यूटर (या कंसोल) को अपने राउटर या ईथरनेट केबल के साथ मॉडेम में प्लग करें।

- ऐसा करने के लिए मैक उपयोगकर्ताओं को यूएसबी-सी ईथरनेट अडैप्टर की आवश्यकता होगी; आप ईथरनेट के माध्यम से स्मार्टफोन या टैबलेट को कनेक्ट नहीं कर सकते।
- बहुत बार, जो उपयोगकर्ता धीमे इंटरनेट से निराश होते हैं, वे स्वयं की गति की तुलना में असंगति (उदाहरण के लिए, कुछ पृष्ठ लोड हो रहे हैं जबकि अन्य बहुत अधिक समय लेते हैं) से अधिक नाराज होते हैं। ईथरनेट केबल का उपयोग करने से यह समस्या दूर हो जाएगी।
- सबसे तेज संभव गति जो आप अपनी योजना से प्राप्त कर सकते हैं, एक आइटम (जैसे, एक कंप्यूटर) को सीधे ईथरनेट केबल के माध्यम से मॉडेम (राउटर नहीं) से जोड़कर प्राप्त किया जा सकता है। यह केवल वायर्ड आइटम को शामिल करने के लिए इंटरनेट एक्सेस को सीमित करेगा।

6. अपने कंप्यूटर को वायरस के लिए स्कैन करें। वायरस आपके कंप्यूटर से लेकर आपके संपूर्ण इंटरनेट कनेक्शन तक कुछ भी धीमा कर सकता है। अपने कंप्यूटर को स्कैन करने और मरम्मत करने के लिए एंटीवायरस सॉफ्टवेयर का उपयोग करना समस्याग्रस्त प्रोग्रामों को समाप्त करेगा।

## भाग 2. अपने ब्राउज़र को ऑप्टिमाइज़ करें

1. तेज ब्राउज़र का उपयोग करें। यदि आप अभी भी इंटरनेट एक्सप्लोरर या सफारी के पुराने संस्करण का उपयोग कर रहे हैं, तो आप तेज इंटरनेट कनेक्शन पर भी निराश होंगे। इसके बजाय, सुनिश्चित करें कि आप निम्न ब्राउज़रों में से एक का उपयोग कर रहे हैं:

- क्रोम और फ़ायरफ़ॉक्स विंडोज़ और मैक कंप्यूटर दोनों के लिए अविश्वसनीय रूप से तेज़ ब्राउज़र हैं।
- माइक्रोसॉफ्ट एज विंडोज़ 10 उपयोगकर्ताओं के लिए एक न्यूनतम लेकिन अपेक्षाकृत तेज़ ब्राउज़र है।
- मैक उपयोगकर्ताओं के लिए सफारी 11 सबसे तेज विकल्प है।

2. अवांछित ऐड-ऑन, एक्सटेंशन और प्लगइन्स निकालें। हालांकि कई प्लगइन्स और ऐड-ऑन आपके ब्राउज़िंग अनुभव को अधिक कुशल बना सकते हैं, दूसरे तत्काल पेज लोड करना मुश्किल बनाते हैं। आप निम्न कार्य करके गति बढ़ाने के लिए अपने ब्राउज़र के ऐड-ऑन में कटौती कर सकते हैं:

- क्रोम - क्रोम खोलें, : क्लिक करें, मोर टूल चुनें, एक्सटेंशन पर क्लिक करें, एक्सटेंशन के तहत रिमूव पर क्लिक करें, संकेत मिलने पर रिमूव पर क्लिक करें और अन्य एक्सटेंशनों के साथ दोहराएं।
- फ़ायरफ़ॉक्स - फ़ायरफ़ॉक्स खोलें, ≡ क्लिक करें, ऐड-ऑन पर क्लिक करें, एक्सटेंशन के दाईं ओर रिमूव पर क्लिक करें, और अन्य एक्सटेंशन के साथ दोहराएं।
- एज - एज खोलें, ... पर क्लिक करें, एक्सटेंशन पर क्लिक करें, एक्सटेंशन के दाईं ओर गियर आइकन पर क्लिक करें और अनइंस्टॉल पर क्लिक करें। संकेत मिलने पर ओके पर क्लिक करें, फिर अन्य एक्सटेंशन के लिए दोहराएं।
- सफारी - सफारी खोलें, सफारी पर क्लिक करें, प्राथमिकताओं पर क्लिक करें, एक्सटेंशन टैब पर क्लिक करें, एक्सटेंशन का नाम चुनें, और अनइंस्टॉल पर क्लिक करें। संकेत दिए जाने पर अनइंस्टॉल करने की पुष्टि करें, फिर अन्य एक्सटेंशन के लिए दोहराएं।

3. एक बार में कुछ टैब से अधिक उपयोग करने से बचें। कई टैब खोलना जरूरी नहीं कि आपके इंटरनेट कनेक्शन को नुकसान पहुंचाए, लेकिन यह अंततः आपके ब्राउज़र को धीमा कर देगा। धीमे इंटरनेट के साथ एक धीमे ब्राउज़र को जोड़ना निराशा का एक नुस्खा है, इसलिए अपने वर्तमान में खुले टैब को पांच या उससे कम तक सीमित रखें।

4. एक समय में एक से अधिक ब्राउज़र विंडो नहीं खोलें। एक समय में एक ब्राउज़र (जैसे, क्रोम) से चिपके रहना सुनिश्चित करेगा कि आपका इंटरनेट एक साथ दो ब्राउज़र की सामग्री का समर्थन करने के लिए तनावपूर्ण नहीं है।

- यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है यदि आपके पास बैंडविड्थ-भारी सेवा है, जैसे कि यूट्यूब, एक ब्राउज़र में खोलें।

5. अन्य टास्क न करने पर ही स्ट्रीम करें। यह एक अलग विंडो में काम करते समय यूट्यूब से नेटफ्लिक्स देखने या एक ट्रैक चलाने के लिए लुभावना हो सकता है, लेकिन ऐसा करने से संपूर्ण इंटरनेट स्पीड धीमी हो जाएगी।

### अंश 3. विंडोज़ पर डीएनएस सेटिंग्स बदलना

2. सुनिश्चित करें कि आप इंटरनेट से जुड़े हैं। आपकी डीएनएस सेटिंग्स को बदलने के लिए, आपका कंप्यूटर इंटरनेट से जुड़ा होना चाहिए।

3. स्टार्ट  खोलें। स्क्रीन के निचले-बाएं कोने में विंडोज़ लोगो पर क्लिक करें। इससे स्टार्ट मेनू खुल जाएगा।

4. सेटिंग्स  खोलें। स्टार्ट मेनू के निचले-बाएं कोने में गियर की आकृति पर आइकन पर क्लिक करें।

5. नेटवर्क और इंटरनेट  पर क्लिक करें। ग्लोब के आकार का यह आइकन सेटिंग्स विंडो के बीच में है।

5. अडैप्टर विकल्प बदलें पर क्लिक करें। यह पृष्ठ के शीर्ष के पास "अपनी नेटवर्क सेटिंग्स बदलें" के नीचे है।

6. अपने वर्तमान नेटवर्क का चयन करें। अपने नेटवर्क के नाम के साथ वाई-फाई (या यदि आप किसी वायर्ड कनेक्शन का उपयोग कर रहे हैं तो ईथरनेट) विकल्प पर डबल-क्लिक करें। एक पॉप-अप विंडो खुलेगी।
7. प्रापर्टीज पर क्लिक करें। यह पॉप-अप विंडो के निचले-बाई ओर है। एक और विंडो खुलेगी।
8. इंटरनेट प्रोटोकॉल संस्करण 4 (टीसीपी / आईपीवी 4) का चयन करें। यह विंडो के बीच में टेक्स्ट की एक पंक्ति है।
9. प्रापर्टीज पर क्लिक करें। यह विंडो के नीचे एक बटन है। "प्रापर्टीज" खुल जाएगा।
10. "निम्न डीएनएस सर्वर पते का उपयोग करें" बॉक्स की जांच करें। आपको यह बॉक्स विंडो के नीचे मिलेगा। इस बॉक्स को चेक करने से विंडो के नीचे दो टेक्स्ट बॉक्स खुलते हैं।
11. डीएनएस पते दर्ज करें। गूगल और ओपनडीएनएस दोनों मुफ्त पते प्रदान करते हैं, इसलिए निम्न संयोजनों में से एक चुनें:
  - गूगल - "पसंदीदा डीएनएस सर्वर" टेक्स्ट बॉक्स में 8.8.8.8 दर्ज करें, फिर "वैकल्पिक डीएनएस सर्वर" टेक्स्ट बॉक्स में 8.8.4.4 दर्ज करें।
  - ओपनडीएनएस - "पसंदीदा डीएनएस सर्वर" टेक्स्ट बॉक्स में 208.67.222.222 दर्ज करें, फिर "वैकल्पिक डीएनएस सर्वर" टेक्स्ट बॉक्स में 208.67.220.220 दर्ज करें।
12. अपने परिवर्तन को सेव करें। पहली "प्रापर्टीज" विंडो के नीचे स्थित ओके पर क्लिक करें, दूसरी "प्रापर्टीज" विंडो के नीचे क्लोज पर क्लिक करें, और "स्टेट्स" विंडो पर क्लोज पर क्लिक करें।
13. अपने कंप्यूटर के डीएनएस कैश को फ्लश करें। आप कमांड प्रॉम्प्ट में ipconfig / flushdns टाइप करके और ↵ एंटर दबाकर ऐसा कर सकते हैं।
  - डीएनएस कैश फ्लश करने से आपके द्वारा अगली बार अपना ब्राउज़र खोलने पर आपके द्वारा चलाए जा सकने वाली किसी भी वेबसाइट की लोडिंग त्रुटियों को हल करने में मदद मिलेगी।
14. अपने कंप्यूटर को रीस्टार्ट करें। स्टार्ट  पर क्लिक करें, पावर  पर क्लिक करें और पॉपअप मेनू में रीस्टार्ट पर क्लिक करें। जब आपका कंप्यूटर रीस्टार्ट हो जाए तो आपकी नई डीएनएस सेटिंग्स आपके ब्राउज़र को खोलने पर लागू होंगी।
  - कुछ साइटों पर जाने पर आपको कुछ शुरुआती धीमापन नोटिस हो सकता है; ऐसा इसलिए है क्योंकि डीएनएस लाइब्रेरी को नए डीएनएस पते के माध्यम से फिर से खोलना है।

## भाग 4. मैक पर डीएनएस सेटिंग्स बदलना

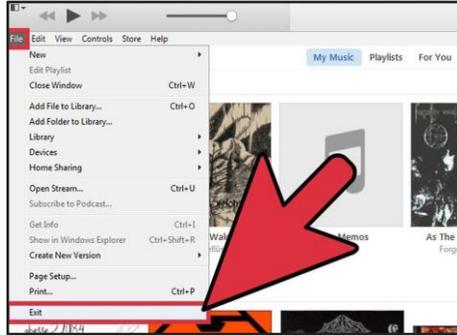
1. सुनिश्चित करें कि आप इंटरनेट से जुड़े हैं। आपकी डीएनएस सेटिंग्स को बदलने के लिए, आपका कंप्यूटर इंटरनेट से जुड़ा होना चाहिए।
2. एप्पल मेनू  खोलें। स्क्रीन के ऊपरी-बाएं कोने में एप्पल लोगो क्लिक करें। एक ड्रॉप-डाउन मेनू दिखाई देगा।
3. सिस्टम प्राथमिकताओं पर क्लिक करें यह ड्रॉप-डाउन मेनू के शीर्ष के पास है।
4. नेटवर्क पर क्लिक करें। यह ग्लोब के आकार का आइकन सिस्टम प्राथमिकताएं विंडो में है।

5. अपना इंटरनेट कनेक्शन चुनें। विंडो के बाईं ओर, वाई-फाई कनेक्शन पर क्लिक करें जिससे आपका मैक वर्तमान में जुड़ा हुआ है।
  - यदि आप ईथरनेट का उपयोग कर रहे हैं, तो यहां ईथरनेट पर क्लिक करें।
6. विंडो के निचले-दाईं ओर एडवांस पर क्लिक करें। ऐसा करने से एक पॉप-अप विंडो खुलती है।
7. डीएनएस टैब पर क्लिक करें। आपको यह विकल्प पॉप-अप विंडो के शीर्ष पर मिलेगा।
8. + पर क्लिक करें। यह विंडो के निचले-बाएं साइड में है। ऐसा करने से "डीएनएस सर्वर" कॉलम में एक टेक्स्ट फील्ड बन जाता है।
9. प्राथमिक डीएनएस पता दर्ज करें। प्राथमिक डीएनएस सर्वर के लिए पता टाइप करें। गूगल और ओपनडीएनएस दोनों के पास मुफ्त सर्वर हैं जिनका आप यहां उपयोग कर सकते हैं:
  - गूगल - यहां 8.8.8.8 दर्ज करें।
  - ओपनडीएनएस - यहां 208.67.222.222 दर्ज करें।
10. वैकल्पिक डीएनएस पता दर्ज करें। फिर से + पर क्लिक करें, फिर निम्न में से एक पता दर्ज करें:
  - गूगल - यहां 8.8.4.4 दर्ज करें।
  - ओपनडीएनएस - यहां 208.67.220.220 दर्ज करें।
11. ओके पर क्लिक करें। यह विंडो के नीचे है। यह आपकी सेटिंग्स को सेव करेगा और "एडवांस" पॉप-अप विंडो को बंद कर देगा।
12. अप्लआई पर क्लिक करें। आपको यह विकल्प विंडो के नीचे मिलेगा। आपकी सेटिंग्स अब से आपके इंटरनेट कनेक्शन पर लागू होंगी।
13. अपने मैक के डीएनएस कैश को फ्लश करें। आप इसे `sudo killall -HUP mDNSResponder; say DNS cache has been flushed` टर्मिनल में लिखकर और एंटर ↵ दबाकर कर सकते हैं।
  - डीएनएस कैश फ्लश करने से आपके द्वारा अगली बार अपना ब्राउज़र खोलने पर आपके द्वारा चलाए जा सकने वाली किसी भी वेबसाइट की लोडिंग त्रुटियों को हल करने में मदद मिलेगी।
14. अपने मैक को रिस्टार्ट करें। एप्पल मेनू  पर क्लिक करें, रिस्टार्ट पर क्लिक करें, और संकेत मिलने पर रिस्टार्ट पर क्लिक करें। जब आपका कंप्यूटर रिस्टार्ट कर देगा तो आपकी नई डीएनएस सेटिंग्स आपके ब्राउज़र को खोलने पर लागू होंगी।
  - कुछ साइटों पर जाने पर आपको कुछ शुरुआती धीमापन महसूस हो सकता है; ऐसा इसलिए है क्योंकि डीएनएस लाइब्रेरी को नए डीएनएस पते के माध्यम से फिर से खोलना है।

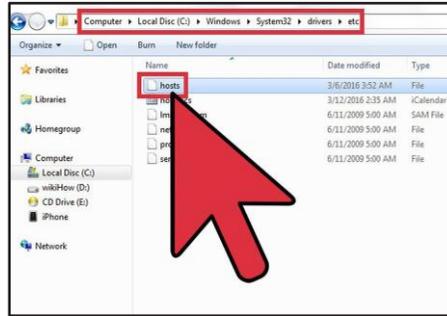
## आईओएस पर त्रुटि 3194 को कैसे ठीक करें

जब आप आईट्यून्स में त्रुटि 3194 का अनुभव करते हैं, तो आप एप्पल के फर्मवेयर हस्ताक्षर सत्यापन सर्वर से ठीक से कनेक्ट नहीं हो रहे हैं। यह आम तौर पर होता है क्योंकि आपने अपने डिवाइस को अतीत में जेलब्रेक किया है और आईट्यून्स को सत्यापन सर्वर से कनेक्ट करने के तरीके को बदल दिया है।

## अंश 1. अपनी होस्ट फ़ाइल को संपादित करना

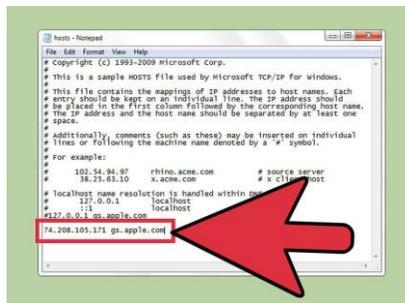


1. आइड्यून्स से बाहर निकलें। सुनिश्चित करें कि आगे बढ़ने से पहले आइड्यून्स पूरी तरह से बंद कर दिया गया है ताकि आपके द्वारा किए गए बदलाव प्रभावी हों।

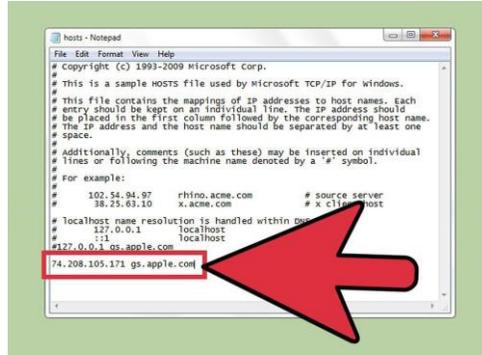


2. कंप्यूटर पर होस्ट फ़ाइल खोलें। त्रुटि 3194 सबसे अधिक बार तब प्रकट होती है जब आप अपने आईओएस डिवाइस को आइड्यून्स के माध्यम से अपडेट या पुनर्स्थापित करने का प्रयास कर रहे हैं, और आइड्यून्स एप्पल सत्यापन सर्वर से कनेक्ट नहीं हो सकते हैं। यह सामान्य है यदि आपने अपने डिवाइस को अतीत में जेलब्रेक किया है या आईओएस को डाउनग्रेड करने की कोशिश की थी।

- विंडोज़ - C:\Windows\System32\drivers\etc पर नेविगेट करें और होस्ट फ़ाइल पर डबल-क्लिक करें। उपलब्ध प्रोग्रामों की सूची से "नोटपैड" का चयन करें।
- मैक - यूटिलिटीज फ़ोल्डर से टर्मिनल खोलें, `sudo nano /etc/hosts` टाइप करें, और रिटर्न दबाएं। यह एक टेक्स्ट एडिटर में होस्ट्स फाइल को खोलेगा।

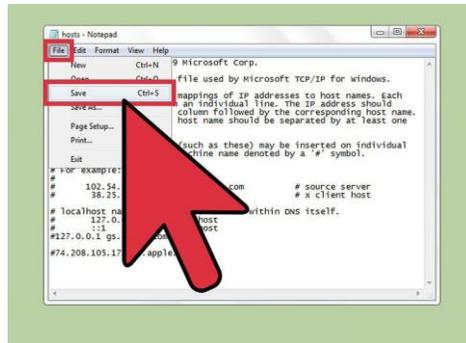


3. होस्ट फ़ाइल के नीचे खोजें। आप सबसे नीचे एक एप्पल पते की तलाश में होंगे। एक मानक होस्ट फ़ाइल के सामने # के बिना कोई लाइन नहीं होगी।



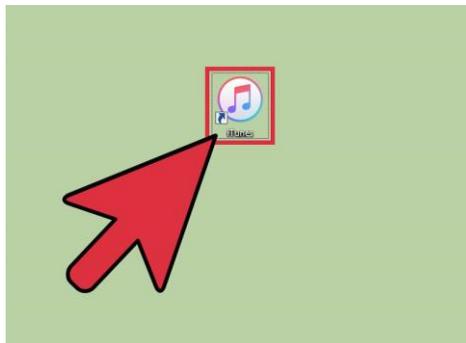
4. 74.208.105.171 gs.apple.com प्रविष्टि के लिए देखें। यह सिडिया सर्वर पर हस्ताक्षर सत्यापन प्रक्रिया को पुनर्निर्देशित करता है। यह इस पुनर्निर्देशन की उपस्थिति या कमी है जो त्रुटि का कारण बन रहा है। आप आगे क्या करते हैं यह इस बात पर निर्भर करता है कि आप इस लाइन को पा सकते हैं या नहीं:

- यदि आपके पास फ़ाइल के निचले भाग में 74.208.105.171 gs.apple.com है, तो सामने की ओर एक # जोड़ें।
- यदि आपके पास लाइन नहीं है, तो होस्ट फ़ाइल के नीचे 74.208.105.171 gs.apple.com जोड़ें।



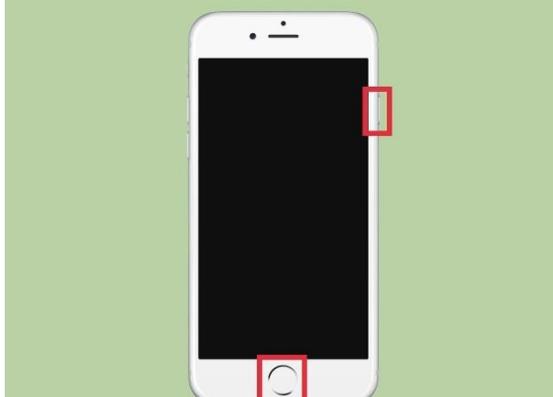
5. अपने परिवर्तन सहेजें। इससे आपके आइफोन को कनेक्शन ठीक से बनाने की अनुमति मिलनी चाहिए।

- विंडोज़ - क्लिक करें विंडोज़ - फ़ाइल मेनू पर क्लिक करें और "सेव" चुनें।
- मैक - सेव करने के लिए Ctrl + O दबाएं और बाहर निकलने के लिए Ctrl + X।



6. आइट्यून्स खोलें और अपने रिस्टोर का प्रयास करें या फिर से अपडेट करें। कई मामलों में, आपने अपने होस्ट फ़ाइल में किए गए परिवर्तनों को आगे बढ़ने की अनुमति दी है।

- यदि आप पिछले संस्करण को डाउनग्रेड करने का प्रयास कर रहे हैं, तो यह आपके द्वारा डाउनलोड किए गए फर्मवेयर के संस्करण के साथ संभव नहीं हो सकता है। आइट्यून्स के माध्यम से सीधे डाउनलोड किए गए फर्मवेयर का उपयोग करके एक सामान्य रिस्टोर का प्रयास करें।



7. अपने आईओएस डिवाइस को डिवाइस फर्मवेयर अपडेट (डीएफयू) मोड में रखें। यह आवश्यक हो सकता है यदि आइट्यून्स अभी भी कनेक्ट करने में सक्षम नहीं है। आपको अपने आइफोन को पुनर्स्थापित करने के लिए प्रेरित किया जाएगा, जो उस पर मौजूद सभी डाटा को मिटा देगा:

- आईओएस डिवाइस को अपने कंप्यूटर से कनेक्ट करें और इसे पूरी तरह से बंद कर दें।
- 10 सेकंड के लिए पावर और होम बटन दबाएं और दबाए रखें।
- 10 सेकंड के बाद, पावर बटन को छोड़ें लेकिन होम बटन को दबाए रखें। आप आइट्यून्स में एक संदेश देखेंगे जो आपको आइफोन को पुनर्स्थापित करने के लिए प्रेरित कर रहा है।

## भाग 2. दूरस्थ रूप से अपने आईओएस डिवाइस को रीसेट करना



1. आईक्लाउड वेबसाइट में लॉग इन करें या किसी अन्य डिवाइस पर "फाइंड माय आईफोन" ऐप खोलें। यदि आपको अपनी होस्ट फ़ाइल बदलने के बाद भी काम करने के लिए अद्यतन प्रक्रिया नहीं मिल सकती है, तो आप आईक्लाउड का उपयोग करके अपने आईओएस डिवाइस को दूरस्थ रूप से मिटाने का प्रयास कर सकते हैं। जिस डिवाइस को आप मिटाने की कोशिश कर रहे हैं, उसके लिए इंटरनेट एक्सेस और "फाइंड माय आईफोन" सक्षम होना चाहिए। आप इसे मिटाने के बाद किसी भी आईक्लाउड या आइट्यून्स बैकअप से डिवाइस को पुनर्स्थापित करने में सक्षम होंगे।

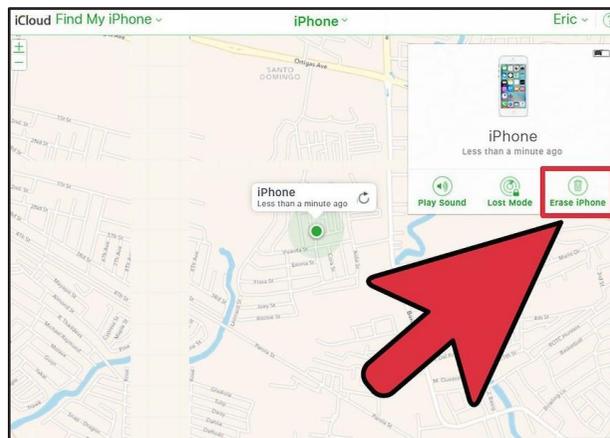
- आप icloud.com पर जाकर किसी भी कंप्यूटर से अपने आईक्लाउड खाते तक पहुंच सकते हैं। अपने आईओएस डिवाइस से जुड़े एप्पल आईडी के साथ लॉग इन करें।



2. आईक्लाउड में फाइंड माई आईफोन सेवा खोलें। यह आपके पंजीकृत आईओएस डिवाइसों के साथ एक नक्शा खोलेगा।



3. शीर्ष मेनू से अपने आईओएस डिवाइस का चयन करें। "ऑल डिवाइस" मेनू पर क्लिक करें और उस आईओएस डिवाइस का चयन करें जिसे आप पुनर्स्थापित करना चाहते हैं।



4. आईओएस डिवाइस कार्ड में "इरेज" बटन पर क्लिक करें। पुष्टि करने के बाद, आईओएस डिवाइस स्वचालित रूप से फ़ैक्टरी सेटिंग्स पर रीसेट करना शुरू कर देगा। इसे पूरा होने में थोड़ा समय लग सकता है।

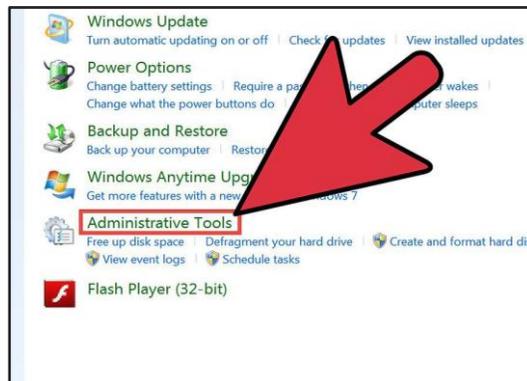


5. अपने आईओएस डिवाइस को सेटअप करें और अपने बैकअप को पुनर्स्थापित करें। आईओएस डिवाइस सेटअप प्रक्रिया को शुरू करें अगर यह एक नया फोन था। आपको आईक्लाउड या आइट्यून्स से बैकअप चुनने का विकल्प दिया जाएगा, या आप एक नए इंस्टॉलेशन के साथ आगे बढ़ सकते हैं।

## क्रैश विंडोज कंप्यूटर को कैसे रिबूट करें

एक कंप्यूटर क्रैश होने का मतलब कई चीजें हो सकती हैं। यह एक गंभीर हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर समस्या का संकेत हो सकता है, या बस एक अस्थिर प्रोग्राम चलाने का परिणाम हो सकता है। किसी भी तरह से, अपने पीसी का निदान करने और क्रैश के स्रोत का पता लगाने से आपको अपने पीसी की मरम्मत में मदद करने में एक लंबा रास्ता तय होता है। यह आपको सिखाएगा कि क्रैश हो चुके विंडोज कंप्यूटर को कैसे रिबूट करें।

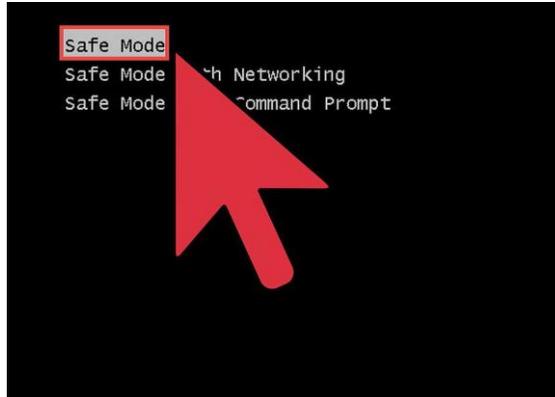
### कदम



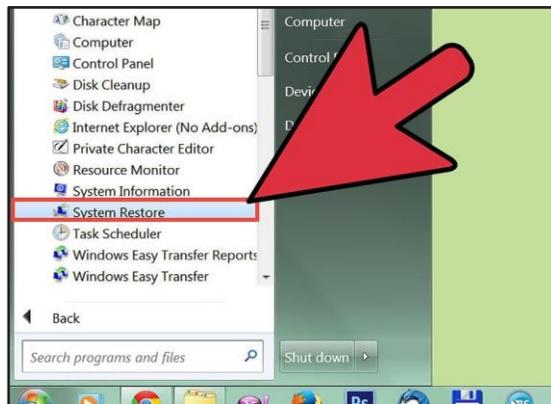
1. समस्या का स्रोत ज्ञात कीजिए। क्रैश का कारण क्या है, यह जानने की कोशिश करें। यह कभी-कभी विंडोज़ को सेफ मोड में चलाकर, फिर विंडोज़ लॉग फ़ाइल्स को खोलकर पाया जा सकता है, या यदि ब्लू स्क्रीन है, तो आप मेमोरी इंडेक्स के बाद लिखी गई समस्या को देख सकते हैं (जैसे: ffff01230x230)। विंडोज़ लॉग खोलने के लिए, इन चरणों का पालन करें:

- स्टार्ट बटन पर क्लिक करें और फिर कंट्रोल पैनल पर क्लिक करें।
- प्रदर्शन और रखरखाव पर क्लिक करें, फिर प्रशासनिक उपकरण पर क्लिक करें।
- कंप्यूटर प्रबंधन पर डबल-क्लिक करें।

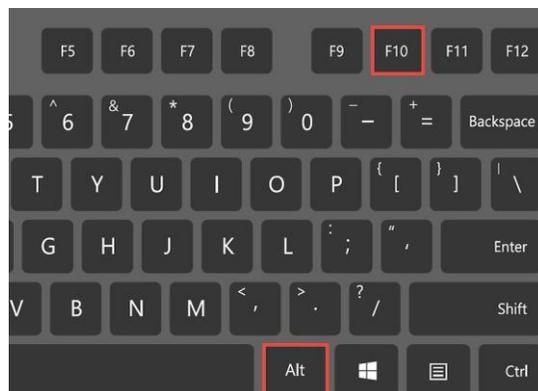




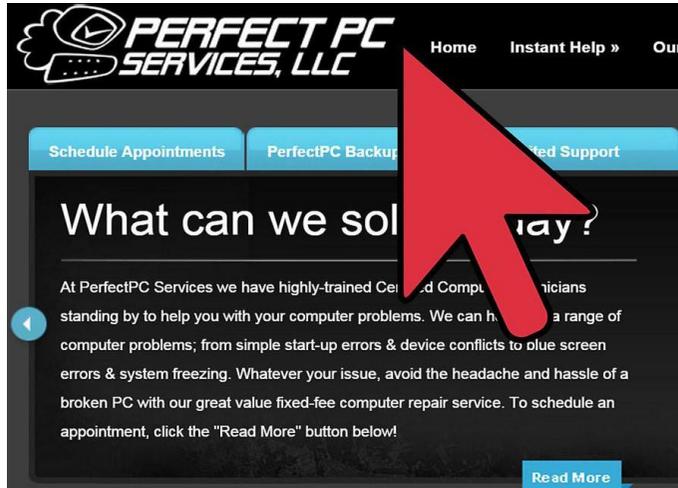
5. सेफ मोड का प्रयास करें। एक्स.पी. ऑपरेटिंग सिस्टम में एक सुरक्षित मोड विकल्प होता है जो कंप्यूटर को सीमित स्थिति में चलाने की अनुमति देता है। (स्क्रीन पर लॉग तक पहुंचने से पहले F8 दबाकर सेफ मोड और अन्य विकल्प एक्सेस करें।)



6. बचाव डिस्क का उपयोग करें। एक मरम्मत सीडी या ऑपरेटिंग सिस्टम इंस्टॉलेशन डिस्क का उपयोग करके पीसी को बूट करें। अधिकांश ऑपरेटिंग सिस्टम इंस्टॉलेशन डिस्क बूट करने योग्य हैं (या, उनके पास स्वयं का ओएस है), जो किसी को सीडी / डीवीडी के माध्यम से अपना कंप्यूटर शुरू करने की अनुमति देता है। अक्सर, ये डिस्क उन समस्याओं को ठीक कर सकती हैं जो पीसी को सही तरीके से शुरू करने से रोक रही हैं। सिस्टम पुनर्स्थापना और अन्य सहायक सुविधाओं तक पहुंचने के लिए उनका उपयोग किया जा सकता है। यह केवल सिफारिश की जाती है यदि आप जानते हैं कि आप क्या कर रहे हैं।



7. जांच करें कि क्या आपके पास रिकवरी पार्टीशन है। कुछ कंप्यूटरों में एक रिकवरी पार्टीशन होता है (आमतौर पर जो एक ऑपरेटिंग सिस्टम के साथ पहले से इंस्टॉल आता है)। इसे एक्सेस करने का तरीका कंप्यूटर के बीच भिन्न होता है। आपका सबसे अच्छा अनुमान होगा कि Alt-F10 को पावर बटन दबाने के बाद बार-बार दबाया जाए। हालांकि, चेतावनी दी जाती है कि ऑपरेटिंग सिस्टम को फिर से इंस्टॉल करने से कंप्यूटर पर संग्रहीत किसी भी दस्तावेज़ या अन्य डाटा की कुल हानि होगी।

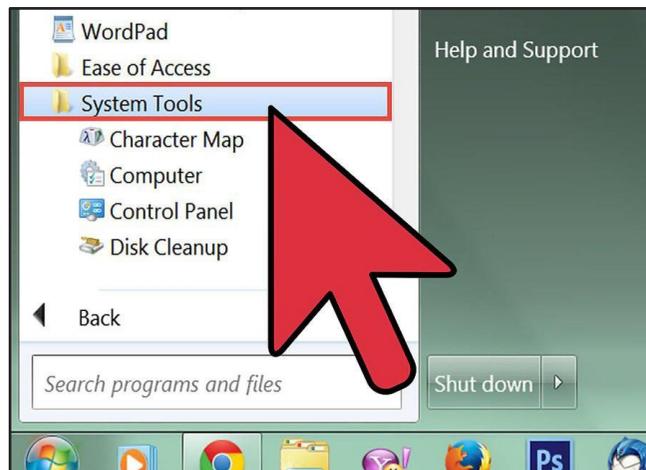


8. यदि आप समस्या को ठीक नहीं कर सकते हैं यदि अन्य सभी विफल हो जाते हैं, तो कंप्यूटर को कंप्यूटर तकनीशियन या मरम्मत करने वाले के पास ले जाएं।

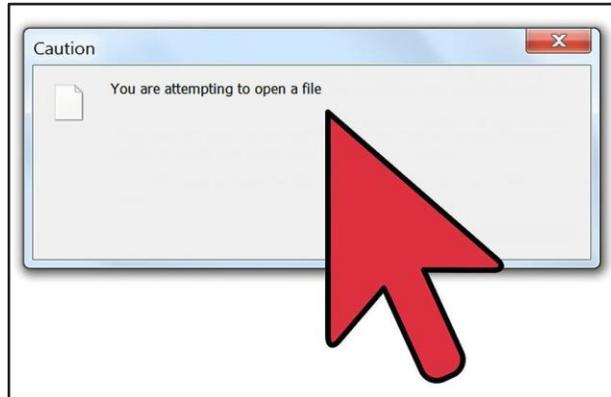
## कंप्यूटर त्रुटियों को कैसे ठीक करें

त्रुटियां आपके कंप्यूटर पर कई अलग-अलग कारणों से दिखाई दे सकती हैं, यह एक साधारण त्रुटि हो सकती है जिसमें कहा गया है कि फ़ाइल लोड करने में विफल रही है या यह एक त्रुटि हो सकती है जो ऐसा लगता है जैसे यह किसी अन्य ग्रह से आया है।

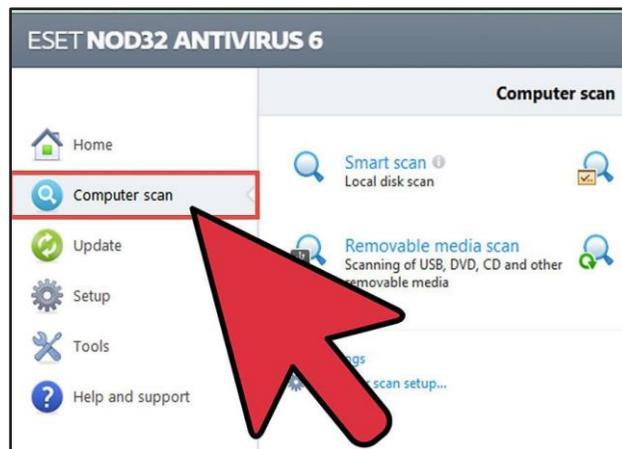
### कदम



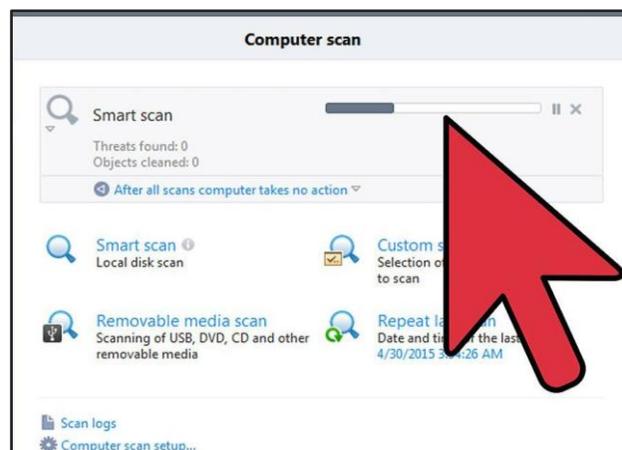
1. अपने पीसी पर महत्वपूर्ण सभी चीज़ों का बैकअप बनाएं जैसे कि फ़ोटो। कंप्यूटर को सुधारने की कोशिश में कुछ गलत हो जाने पर अपनी महत्वपूर्ण फ़ाइलों को डिस्क में बैकअप करना सबसे अच्छा है।



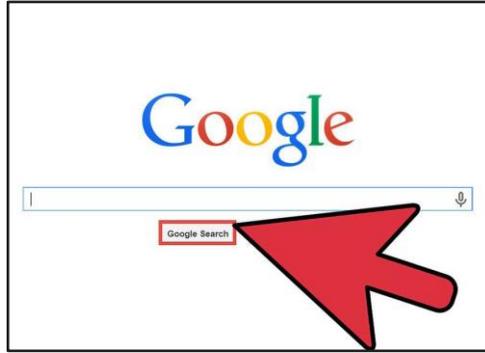
2. त्रुटि संदेश का कारण निर्धारित करें। इस बात पर विचार करें कि त्रुटि संदेश प्रकट होने पर आप अपने पीसी पर क्या कर रहे हैं, यह लिखें कि कौन सा प्रोग्राम त्रुटि का कारण बन रहा है, आप जो प्रोग्राम चला रहे हैं उसका कौन सा संस्करण है, और त्रुटि होने पर प्रोग्राम क्या करने की कोशिश कर रहा है।



3. अपने एंटी-वायरस एप्लिकेशन के साथ अपने कंप्यूटर को स्कैन करें और इससे किसी भी खतरे को दूर करें। वायरस और स्पाइवेयर आपके पीसी पर त्रुटि संदेश दे सकते हैं और आपकी वर्तमान समस्याओं का स्रोत हो सकते हैं।



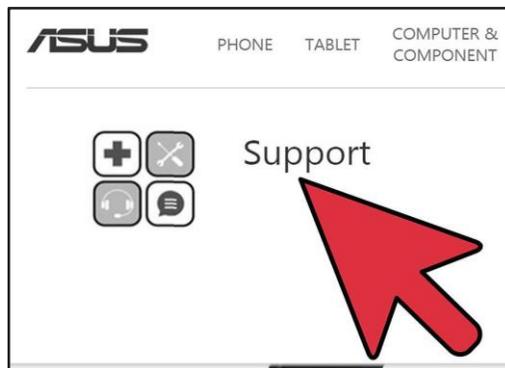
4. एक बार जब आप अपने एंटी-वायरस और एंटी-स्पाइवेयर एप्लिकेशन की जांच करते हैं और देखते हैं कि क्या समस्या हल हो गई है।



5. यदि प्रोग्राम अभी भी एक त्रुटि पैदा कर रहा है तो अपने पसंदीदा खोज इंजन का उपयोग करें और आपको मिल रही सटीक त्रुटि में टाइप करें।



6. अपने विशेष त्रुटि संदेश के किसी भी संभावित समाधान के लिए खोज परिणामों की जांच करें।



7. उत्पाद या कंप्यूटर के लिए तकनीकी सहायता से संपर्क करें यदि आप इन चरणों के साथ समस्या के कारण को कम करने में असमर्थ हैं। एजेंट को आपके द्वारा पहले से की गई सभी चीजों की एक विस्तृत सूची प्रदान करना सुनिश्चित करें।

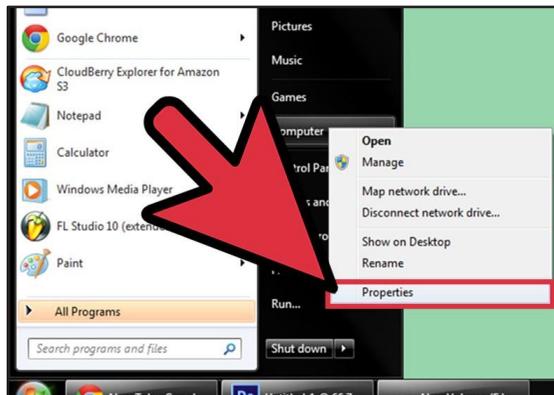
## विंडोज 7 की समस्या का निवारण कैसे करें

विंडोज 7 ऑपरेटिंग सिस्टम उपयोग करने में आसान है जो उपयोगकर्ताओं को अपने कंप्यूटर की हार्ड ड्राइव की गहराई तक पहुंचने की अनुमति देता है। अफसोस की बात है कि हर व्यवस्था के अपने दोष हैं। सौभाग्य से, विंडोज का समस्या निवारण एक बहुत ही आसान प्रक्रिया है, और अपने कंप्यूटर को पीसी क्लिनिक में ले जाने की तुलना में घंटों सिरदर्द और धन बचा सकता है।

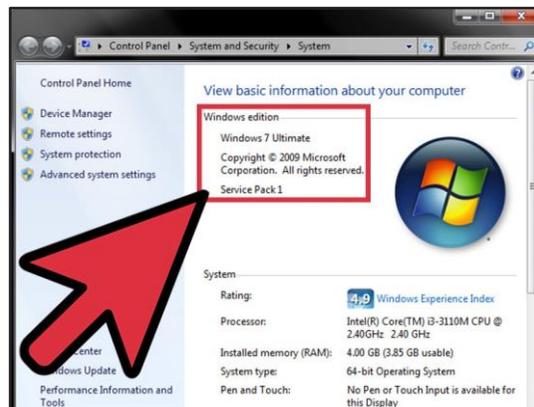
## कदम



1. अपने टास्कबार पर स्टार्ट मेनू पर क्लिक करें, सामान्य रूप से डेस्कटॉप के निचले बाएं कोने पर स्थित है।

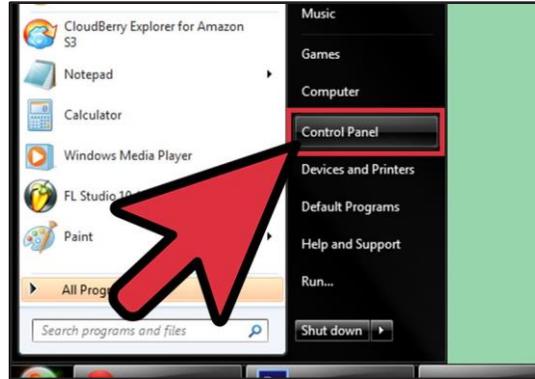


2. "कंप्यूटर" पर माउस को घुमाएं और ऊपर दिखाए गए मेनू को प्रदर्शित करने के लिए राइट-क्लिक करें। फिर आपको अपने कंप्यूटर और इसके हार्डवेयर और ऑपरेटिंग सिस्टम के बारे में कुछ प्रमुख विवरण देखने के लिए, "प्रापर्टीज" पर क्लिक करना होगा।



3. "प्रापर्टीज" पर क्लिक करने के बाद सिस्टम विंडो को पॉप-अप करना चाहिए, जैसा कि ऊपर चित्रित किया गया है।

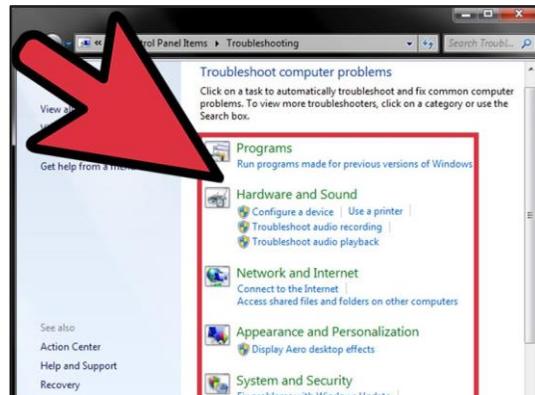
हम जिस जानकारी की तलाश कर रहे हैं, वह विंडो के शीर्ष के पास हैडर "विंडोज एडिशन" के नीचे चित्रित है। सुनिश्चित करें कि आप किसी प्रकार के विंडोज 7 ऑपरेटिंग सिस्टम का उपयोग कर रहे हैं। ऊपर चित्र "विंडोज 7 अल्टीमेट" है, लेकिन यह समस्या निवारण विधि होम, प्रीमियम और व्यावसायिक संस्करणों पर भी काम करेगी।



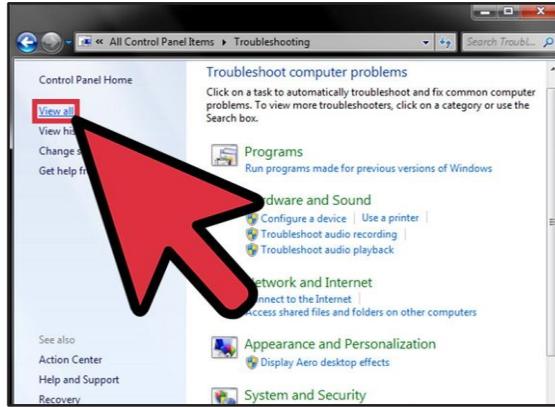
4. स्टार्ट मेनू को फिर से खोलें, जैसा कि आपने पहले चरण 2 में किया था। सेटिंग्स को देखने के लिए "कंट्रोल पैनल" चुनें, और अपने कंप्यूटर के क्षेत्रों को अनुकूलित करें।



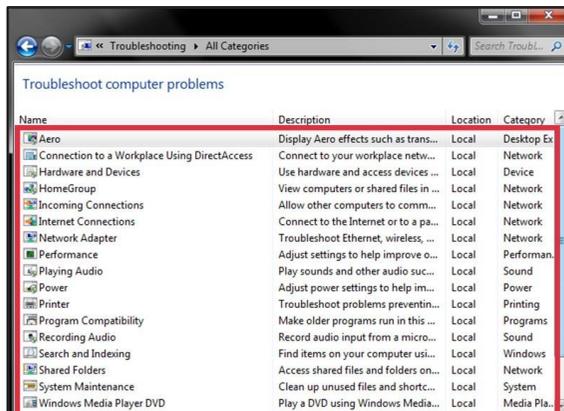
5. कंट्रोल पैनल खुलने के बाद, विंडो के ऊपरी बाएं कोने में "सिस्टम और सिक्योरिटी" अनुभाग के अंतर्गत "समस्याएं ढूंढें और ठीक करें" पर क्लिक करें।



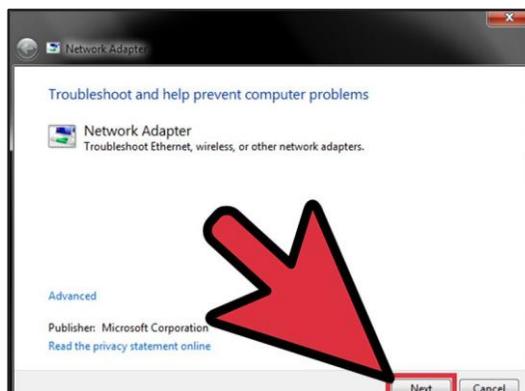
6. समस्या निवारण विंडो खोलने के लिए देखें। इस विंडो के माध्यम से, आप असंगत कार्यक्रमों, ध्वनि, माउस और कीबोर्ड के मुद्दों, इंटरनेट कनेक्शन, अपने विंडोज कंप्यूटर के निजीकरण के साथ-साथ अपने पीसी की भलाई के लिए रखरखाव कार्यों को चलाने के साथ समस्याओं का निवारण कर सकते हैं।



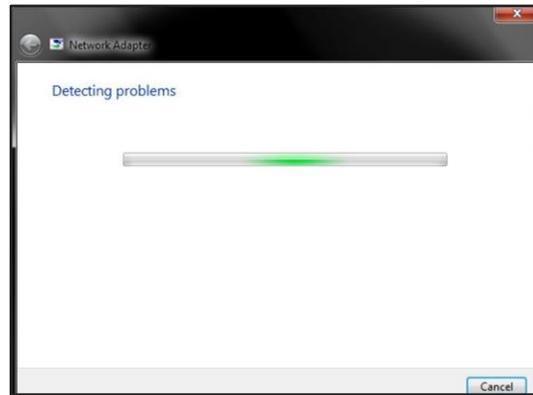
7. यदि आपकी समस्या इस मेनू के माध्यम से उपलब्ध नहीं है, तो विंडो के बाईं ओर साइडबार में "व्यू ऑल" पर क्लिक करें।



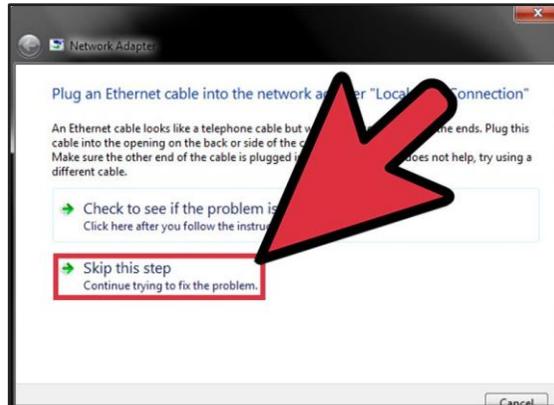
8. "व्यू ऑल" पर क्लिक करें और विंडो खुल जाएगी। प्रदान किए गए विकल्प विशिष्ट समस्याओं का वर्णन करते हैं जो आपके कंप्यूटर का निदान कर सकते हैं, यदि कोई समस्या है। बस इनमें से किसी भी विकल्प पर डबल क्लिक करें, और समस्या निवारण विज़ार्ड खुल जाएगा।



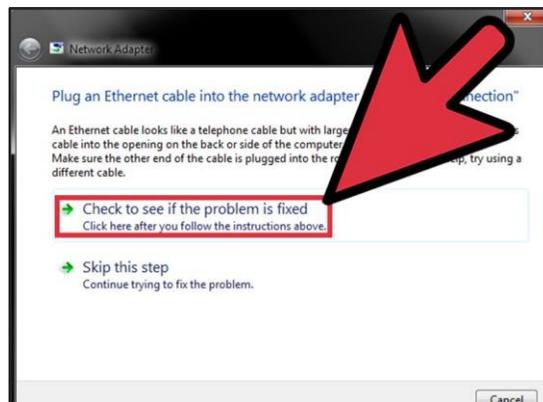
9. उदाहरण के लिए, आप इस विशिष्ट समस्या के लिए समस्या निवारण विज़ार्ड खोलने के लिए "नेटवर्क अडैप्टर" पर क्लिक कर सकते हैं। सभी समस्या निवारण विज़ार्ड सही तरीके से चलते हैं, चाहे आप किसी भी विशिष्ट समस्या का निदान करने की कोशिश कर रहे हों। समस्या निवारक को चलाने का पहला चरण केवल विंडो के निचले भाग में "नेक्स्ट" दबाएं। यह समस्या निवारण प्रक्रिया शुरू करेगा।



10. जब आप उस विशिष्ट क्षेत्र में किसी समस्या के लिए विंडोज़ को स्कैन करते हैं, तो प्रतीक्षा करें जिसके लिए आप समस्या निवारक चला रहे हैं। यदि किसी भी कारण से आप समस्याओं के लिए स्कैनिंग रोकना चाहते हैं, तो विंडो के निचले दाएं कोने पर "कैसिल" बटन पर क्लिक करें।



11. यदि विंडोज़ को कोई समस्या मिलती है, तो यह समस्या का संभावित समाधान प्रस्तुत करेगा। यदि आपने पहले से प्रस्तुत समाधान की कोशिश की है, तो बस "इस चरण को छोड़ दें" पर क्लिक करें, और विंडोज़ आपको एक और समाधान प्रदान करेगा, और अंततः आपको संभावित सुधारों की रिपोर्ट देगा।



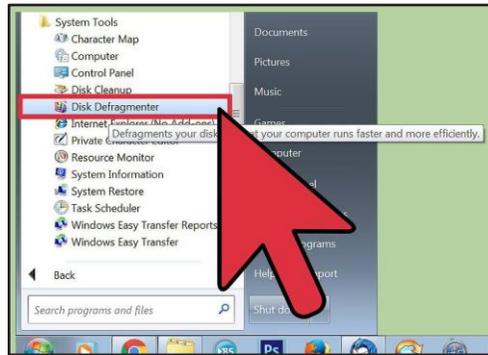
12. यदि आपने अभी तक उस मूल समाधान का प्रयास नहीं किया है, तो समस्या निवारक पर दिए गए निर्देश का पालन करें, और पिछले चरण में विंडो से "यह देखने के लिए कि क्या समस्या ठीक हुई है" पर क्लिक करें।

फिर विंडोज समस्याओं के लिए फिर से जांच करेगा, वैसे ही जैसे पहली बार आपने विज़ार्ड चलाया था। यदि सबकुछ ठीक हो जाता है, तो आपको एक विंडो दिखनी चाहिए जो कि समस्या निवारण किसी भी समस्या का पता नहीं लगा सके। इस स्थिति में, आपने प्रक्रिया में समय और धन की बचत करते हुए, कंप्यूटर की समस्या का निदान और उपचार किया है।

## विंडोज कंप्यूटर को फ्रीड होने से कैसे रोकें

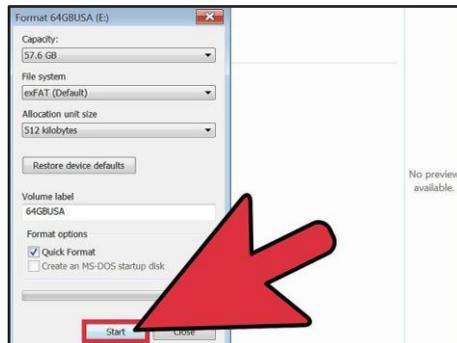
यदि विंडोज लगातार क्रैश हो रहा है, तो यह या तो सॉफ्टवेयर के एक विशिष्ट टुकड़े या अधिक सामान्यीकृत कंप्यूटर प्रदर्शन समस्या के साथ एक समस्या हो सकती है। नियमित रखरखाव जांच करने से फ्रीज को रोकने में मदद मिल सकती है, और तत्काल फ्रीज समस्याओं को अक्सर प्रोसेसर की गति को मुक्त करके और बड़े पैमाने पर डायग्नोस्टिक प्रदर्शन करके हल किया जा सकता है।

### तरीका 1. रनिंग लार्ज स्केल डायग्नोस्टिक्स एंड रिइंस्टॉल



1. अपनी हार्ड डिस्क को डीफ्रैगमेंट करें। डीफ्रैगमेंटर को चलाकर, आप फ़ाइल डाटा को पुनर्गठित करते हैं और अपने कंप्यूटर के लिए यह हूँडना आसान बनाते हैं कि वह क्या हूँड रहा है और फ्रीज होने की संभावना कम होती है। इस उपयोगिता तक पहुंचने के लिए, प्रोग्राम> एक्सेसरीज़> सिस्टम टूल्स> डिस्क डीफ्रैगमेंटर पर जाएं।

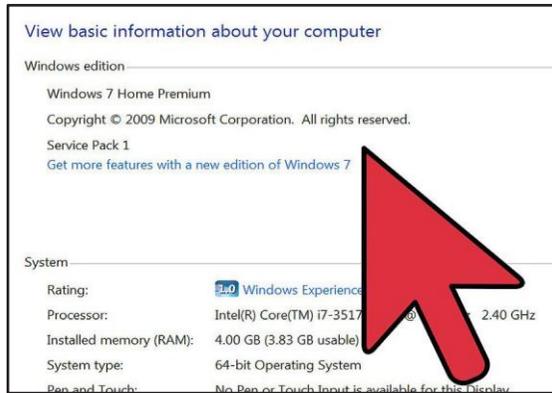
- हर दिन आपके कंप्यूटर के फ़ाइल डाटा को भौतिक रूप से हार्ड डिस्क पर बिखेरता है, जिसके कारण कंप्यूटर को उन्हें पुनर्प्राप्त करने में अधिक समय लगता है। डीफ्रैगमेंटिंग इस समस्या को ठीक करता है और डिस्क के आकार के आधार पर कहीं भी 10 मिनट से लेकर कई घंटों तक का समय ले सकता है।



2. अपनी डिस्क को प्रारूपित करें और अपने ऑपरेटिंग सिस्टम को पुनर्स्थापित करें। कभी-कभी अनइंस्टॉल करना और फिर एप्लिकेशन को फिर से इंस्टॉल करना उन्हें तेजी से चलाने में मदद कर सकता है और आपका विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम अलग नहीं है।

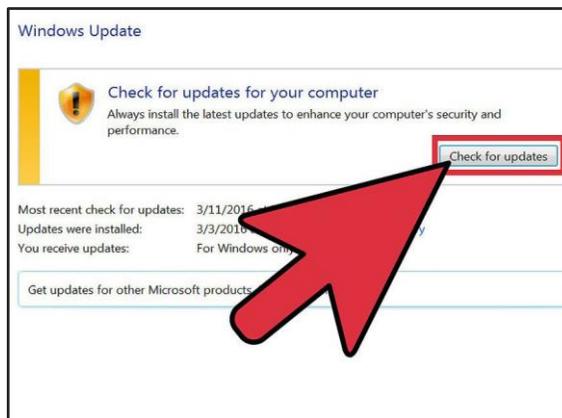
अपनी मूल डिस्क का उपयोग करके विंडोज को पुनर्स्थापित करने की तैयारी में अपनी प्राथमिक डिस्क पर सभी फ़ाइलों को मिटाने के साथ अपनी हार्ड डिस्क को फॉर्मेट करें।

- पहले अपने डाटा का बैकअप लेना सुनिश्चित करें। फॉर्मेटिंग का अर्थ है कि आपकी हार्ड डिस्क पर मौजूद सभी चीजें हटा दी जाएंगी।
- विंडोज 8 और ऊपर में, आप रिफ्रेश एक्शन का उपयोग कर सकते हैं और विंडोज बिना किसी डीवीडी और अपने डाटा को डिलीट किए खुद को फिर से इंस्टॉल करेगा।



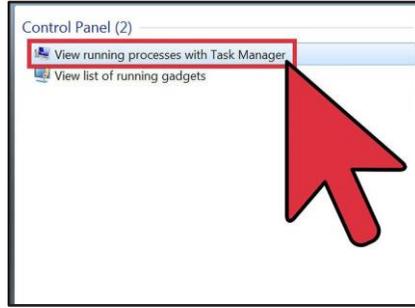
3. एक निम्नतर ऑपरेटिंग सिस्टम में डाउनग्रेड करें। यदि आपका सिस्टम केवल अपने वर्तमान ओएस के लिए न्यूनतम आवश्यकताओं को पूरा करता है, तो डाउनग्रेडिंग आपके प्रदर्शन को बेहतर बनाने में मदद कर सकता है

## विधि 2. त्वरित सुधार का उपयोग करके चीजों को गति देना

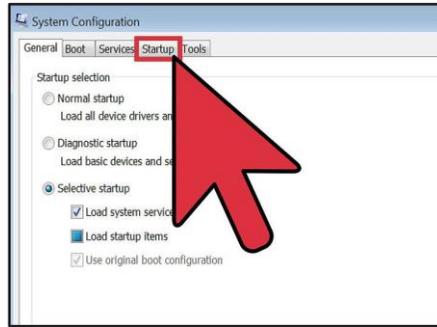


1. अपने एप्लिकेशन अपडेट करें। जांचें कि आपका सॉफ्टवेयर (विंडोज ओएस सहित) पूरी तरह से अपडेट है। सामान्य तौर पर सबसे हालिया सॉफ्टवेयर संस्करण सबसे सुचारू रूप से चलते हैं।

- विंडोज अपडेट > चेक फॉर अपडेट > इंस्टॉल अपडेट पर पहुंचकर विंडोज ओएस अपडेट की जांच करें और इंस्टॉल करें।
- कई सॉफ्टवेयर प्रोग्राम आपको अपडेट उपलब्ध होते ही सूचित करेंगे, लेकिन आप ऑनलाइन नवीनतम संस्करणों की खोज भी कर सकते हैं या सॉफ्टवेयर अपडेट टूल देख सकते हैं जो समय-समय पर अपडेट की जांच करते हैं और एक रिपोर्ट देते हैं।

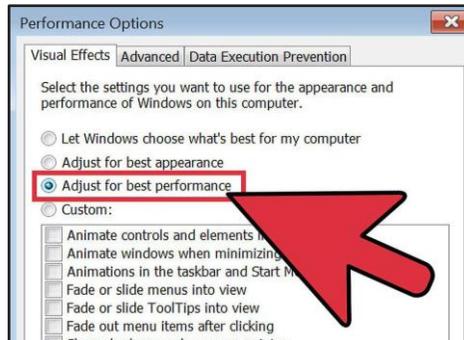


2. सभी अनावश्यक एप्लिकेशन को बंद करें। स्क्रीन बंद करने वाले कई प्रोग्राम आपके कंप्यूटर की ऑपरेटिंग मेमोरी का एक महत्वपूर्ण हिस्सा ले सकते हैं और इस तरह इसे धीमा कर सकते हैं। किसी भी समय कौन से प्रोग्राम चल रहे हैं यह देखने के लिए, अपने एप्लिकेशन पैनल के साथ आइकनों की जांच करें या "टास्क मैनेजर" एप्लिकेशन खोलें।



3. स्टार्टअप पर स्वचालित रूप से खुलने वाले प्रोग्रामों को सीमित करें। "Msconfig.exe" की खोज करके और फिर प्रोग्राम को चलाकर "स्टार्टअप कॉन्फिगरेशन" टूल को एक्सेस करें। स्टार्टअप पर स्वचालित रूप से चलने वाले प्रोग्रामों को चालू करने के लिए "स्टार्टअप" टैब पर क्लिक करें।

- वैकल्पिक रूप से, माइक्रोसॉफ्ट "ऑटोरन" नामक एक सॉफ्टवेयर डाउनलोड प्रदान करता है जो समान पहुंच प्रदान करता है और सॉफ्टवेयर के लिए कुछ और विकल्प जो विंडोज शुरू होने पर स्वचालित रूप से खुलता है।

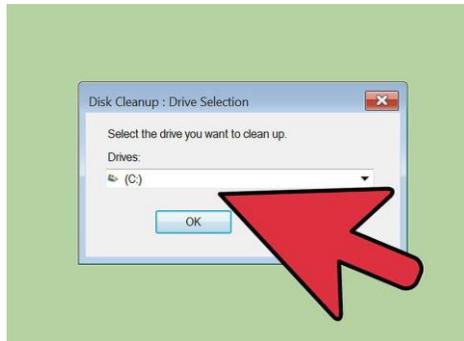


4. विजुअल इफेक्ट्स बंद करें। विंडोज में लगभग 20 विजुअल इफेक्ट्स हैं (जैसे कि शेडो इफेक्ट्स या मेन्यू खुलने और बंद होने के तरीके) जो आपको धीमा भी कर सकता है। आप इनमें से प्रत्येक को चालू और बंद कर सकते हैं या विंडोज को प्रदर्शन के लिए इष्टतम सेटिंग्स (अनुशासित) चुनने की अनुमति दे सकते हैं।

- कंट्रोल पैनल > प्रदर्शन सूचना और उपकरण > एडजस्ट विजुअल इफेक्ट्स से विजुअल इफेक्ट्स सेटिंग्स तक पहुंचें।



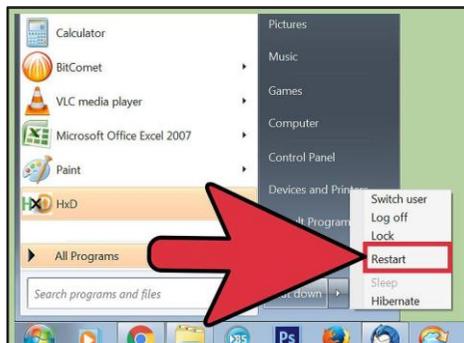
5. उन ऐप्स को अनइंस्टॉल करें जिनकी आपको अब आवश्यकता नहीं है। प्रोग्राम को अनइंस्टॉल करने के लिए, कंट्रोल पैनल एंटर करें और "प्रोग्राम जोड़ें / निकालें" पर क्लिक करें, उस प्रोग्राम का चयन करें जिसे आप अनइंस्टॉल करना चाहते हैं, और "बदलें / निकालें" पर क्लिक करें।



6. उन फ़ाइलों को हटा दें जिनकी अब आपको आवश्यकता नहीं है। अंतर्निहित हार्ड डिस्क डिस्क क्लीनअप" आपकी हार्ड डिस्क को अप्रभावित रखने और प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए अनावश्यक फ़ाइलों की खोज करता है।

- सेटिंग्स> कंट्रोल पैनल> प्रशासनिक टूल के माध्यम से डिस्क क्लीनअप तक पहुंचें।
- अपने रीसायकल बिन को नियमित रूप से खाली करना याद रखें। जब तक खाली नहीं किया जाता तब तक फाइलें वहां जमा रहती हैं और कभी-कभी धीमा कर सकती हैं।

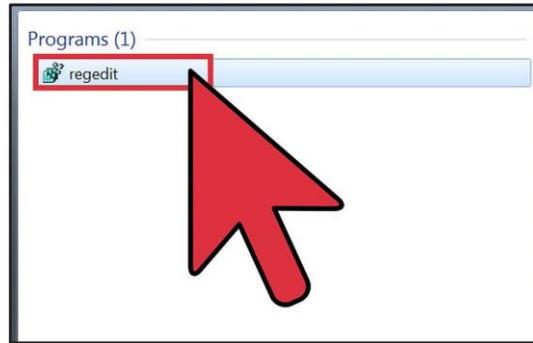
### तरीका 3. नियमित रखरखाव का अभ्यास करना



1. अपने कंप्यूटर को नियमित रूप से रिस्टार्ट करें। एक रिस्टार्ट आपके पीसी की मेमोरी को साफ़ करता है और उन सभी सॉफ्टवेयर को बंद कर देता है जो पर्दे के पीछे चल रहे हों। रिस्टार्ट करना आपकी सामान्य (साप्ताहिक) दिनचर्या का एक हिस्सा होना चाहिए।

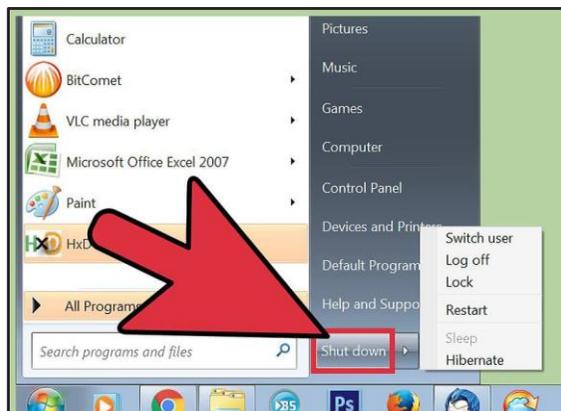


2. वायरस स्कैन चलाएं। नियमित रूप से एक वायरस स्कैन चलाने से पहचान करता है फिर धीमे प्रदर्शन के साथ कई समस्याओं को हल करता है। विंडोज के अंतर्निहित स्कैनर (डिफेंडर) का उपयोग करें या उपलब्ध अन्य सॉफ्टवेयर विकल्पों में से एक होस्ट से चुनें।



3. अपनी विंडोज रजिस्ट्री को साफ करें। यह एडवांस विंडोज उपयोगकर्ताओं के लिए एक कदम है और इसमें महत्वपूर्ण सिस्टम सेटिंग्स को बदलना शामिल है, इसलिए सावधानी से आगे बढ़ें। रजिस्ट्री संपादक ("regedit") पर पहुंचें और शुरुआत से पहले बैकअप कॉपी को सेव करना सुनिश्चित करें। रजिस्ट्री संपादक से आप पुराने एप्लिकेशन हटा सकते हैं, अवांछित स्टार्टअप आइटम हटा सकते हैं, और व्यवस्थापक स्तर पर उपयोगकर्ता प्रोफाइल सेटिंग्स समायोजित कर सकते हैं।

- हालांकि कई 3 पार्टी सॉफ्टवेयर रजिस्ट्री क्लीनर मौजूद हैं, अपनी रजिस्ट्री को हाथ से साफ करने के लिए समय लेना आमतौर पर एक बेहतर विचार है जो बेहतर प्रदर्शन परिणाम देगा।



4. शारीरिक रूप से अपने कंप्यूटर को खोलें और इसे साफ करें। धूल बेहतरीन कंप्यूटर को भी धीरे-धीरे चलने वाले बना सकते हैं।

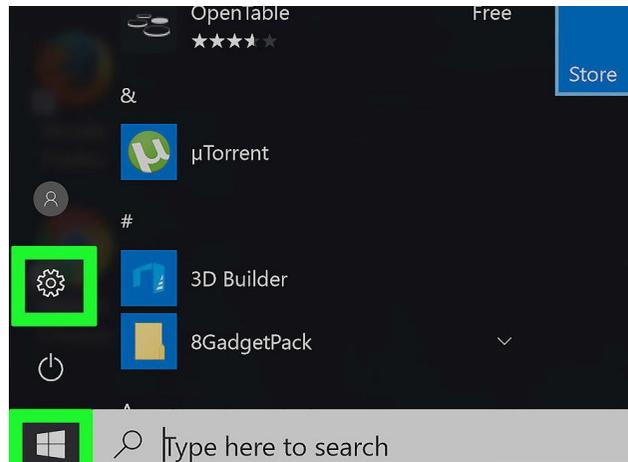
इस विधि में कंप्यूटर मामले के किनारे पर शिकंजा खोलना और अंदर की धूल को साफ करने के लिए संपीड़ित हवा का उपयोग करना शामिल है। सावधानी के साथ आगे बढ़ें क्योंकि आपके कंप्यूटर के अंदर का हिस्सा काफी नाजुक हो सकता है।

- हीट सिंक और अन्य फैन से धूल हटाने पर विशेष ध्यान दें।

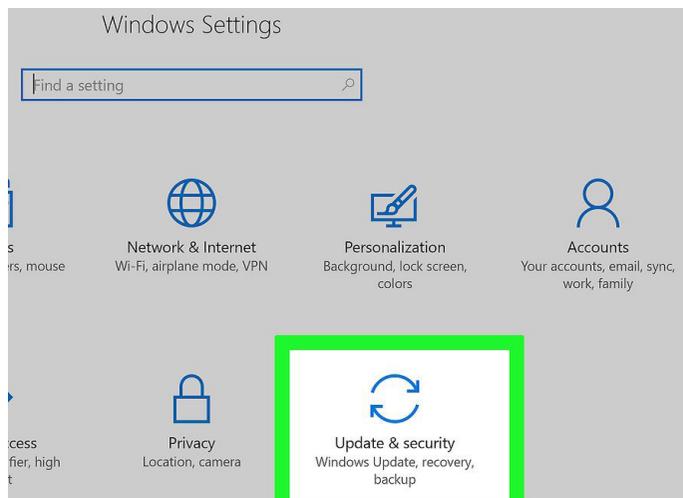
## विंडोज 10 को कैसे रीसेट करें

यदि आपका विंडोज 10 पीसी समस्याओं का सामना कर रहा है या आप इसे बेच रहे हैं, तो आपको इसे रीसेट करना चाहिए। रीसेट करने से आप अपनी फ़ाइलों को रखने या निकालने का विकल्प चुन सकते हैं, सभी ऐप्स और सेटिंग्स को हटा सकते हैं और विंडोज की एक नई कॉपी स्थापित कर सकते हैं। यह कई समस्याओं को भी ठीक कर सकता है जैसे धीमा प्रदर्शन।

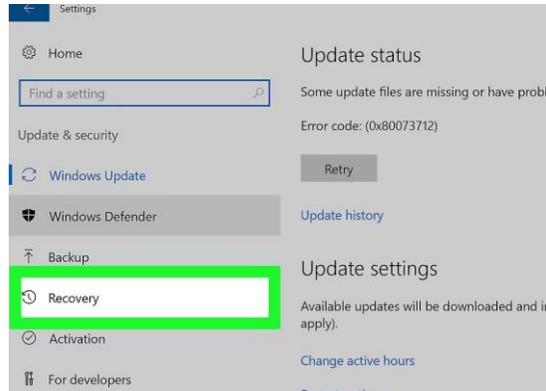
### कदम



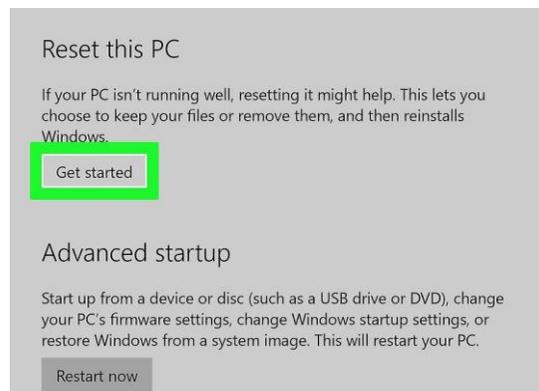
1. सेटिंग्स ऐप खोलें। स्टार्ट  बटन दबाएं जो आपकी स्क्रीन के नीचे-बाईं ओर स्थित है और सेटिंग्स गियर  चुनें।



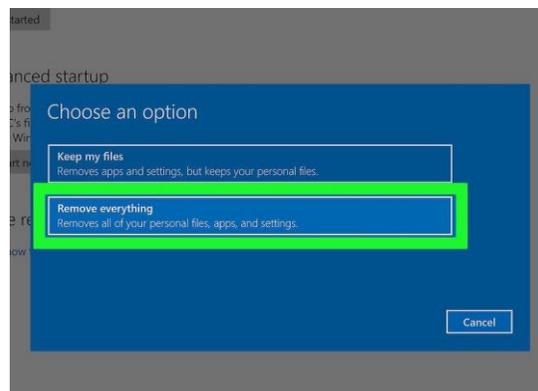
2. श्रेणियों की सूची से अपडेट एंड सिक्योरिटी  का चयन करें।



3. बाएं फलक से रिकवरी नेविगेट करें।

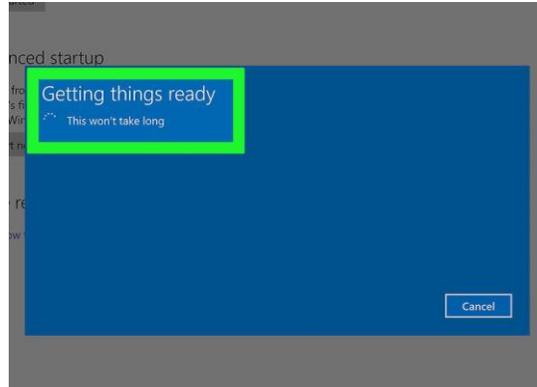


4. रीसेट प्रक्रिया शुरू करें। शीर्ष पर स्थित "रीसेट दिस पीसी" शीर्षक के तहत, स्टार्ट बटन पर क्लिक करें या टैप करें।

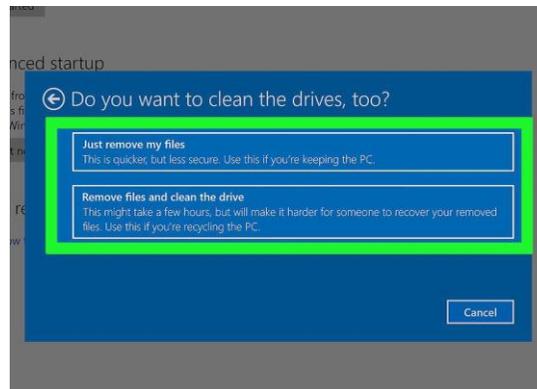


5. चुनें कि आपकी फाइलें रखनी हैं या नहीं। रीसेट के बाद, आप अपने माइक्रोसॉफ्ट खाते में साइन इन कर सकते हैं। इस खाते के तहत खरीदे गए किसी भी विंडोज स्टोर ऐप को फिर से इंस्टॉल किया जाएगा।

- कीप माय फ़ाइल आपके एप्लिकेशन और सेटिंग्स को हटा देता है, लेकिन आपकी सभी व्यक्तिगत फ़ाइलों को रखता है।
- रिमूव एवरीथिंग आपके ऐप्स, सेटिंग्स और व्यक्तिगत फ़ाइलों को मिटा देता है। यदि आपके पास आपकी फ़ाइलों की प्रतिलिपि नहीं है, तो आप रद्द करना, उनका बैकअप लेना और फिर से इस प्रक्रिया को शुरू करना चाहते हैं।

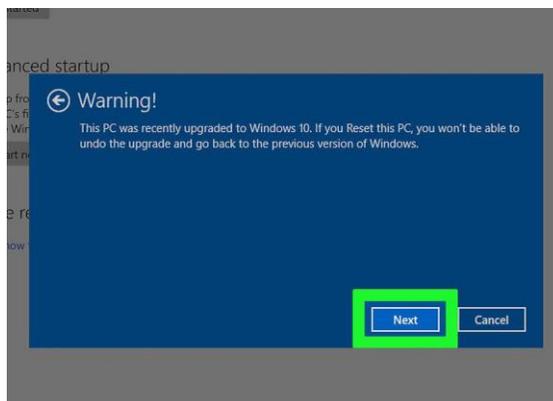


6. अगले भाग के लोड होने की प्रतीक्षा करें। इसे 30 सेकंड से कम लेना चाहिए।

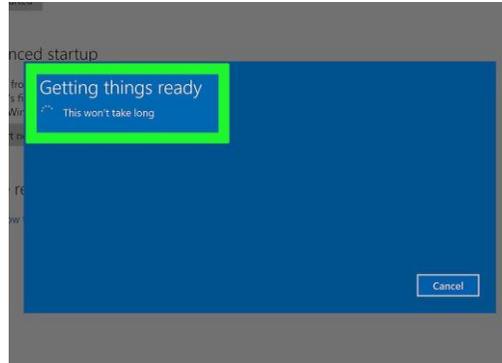


7. यदि आपने सबकुछ हटाने का निर्णय लिया है, तो अपनी फ़ाइलों के सुरक्षित मिटाए जाने का चयन करें। यह केवल तभी दिखाएगा जब आपने पिछले चरण में "रिमूव एवरीथिंग" चुना था।

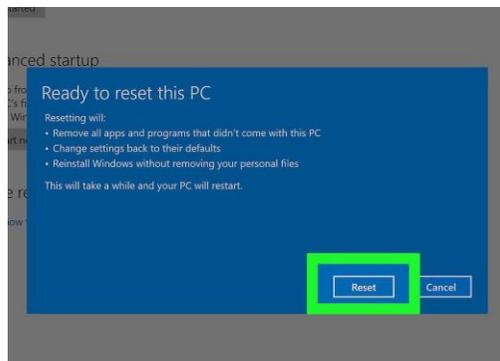
- यदि आप कंप्यूटर रख रहे हैं, तो जस्ट रिमूव माय फाइल चुनें।
- यदि आप बेच रहे हैं या अपने पीसी से छुटकारा पा रहे हैं तो रिमूव फाइल चुनें और ड्राइव को साफ करें। यह रीसेट प्रक्रिया को कुछ घंटों तक बढ़ा सकता है।



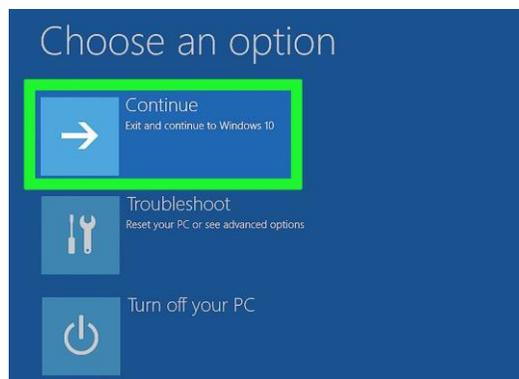
8. नेक्स्ट क्लिक करें या टैप करें यदि आपको चेतावनी दी जाती है कि आपने अभी विंडोज 10 में अपग्रेड किया है और पिछले ऑपरेटिंग सिस्टम पर वापस नहीं जा पाएंगे।



9. अगले भाग के लोड होने की प्रतीक्षा करें, जिसमें आमतौर पर एक मिनट से भी कम समय लगेगा।



10. जब आप आगे बढ़ने के लिए तैयार हों, तो अवलोकन पढ़ें और रीसेट दबाएं। विंडोज आपके डिवाइस को रीसेट करने की तैयारी करेगा। जब तक आप नीले रंग की स्क्रीन पर नहीं ले जाते हैं, तब तक प्रतीक्षा करें।



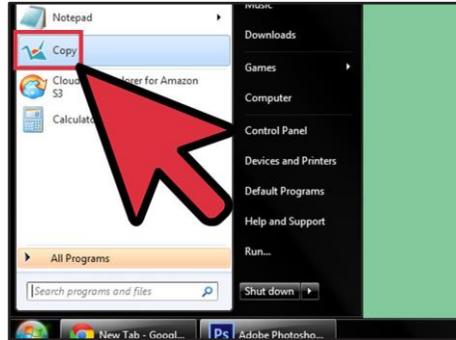
11. जब "एक विकल्प चुनें" सामने आता है, तो → जारी रखें चुनें। विंडोज रिस्टार्ट होगा और रीसेट करना शुरू कर देगा। आपका पीसी कई बार रीबूट हो सकता है क्योंकि रीसेट हो रहा है।

## काँपी पर डिलीट फ़ाइलों को कैसे पुनर्प्राप्त किया जाए

यदि आपने गलती से अपने काँपी खाते से कोई फ़ाइल हटा दी है या किसी फ़ाइल को निकालने के बारे में अपना मन बदल दिया है, तो इसे काँपी पर पुनर्प्राप्त करना अन्यो की तरह सीधा नहीं है। इसकी वेबसाइट से कोई ट्रैश बिन या अनडिलीट फंक्शन नहीं है।

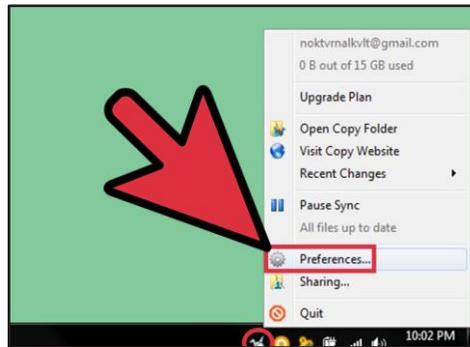
एक बार जब आप वेबसाइट से अपने कॉपी खाते से कुछ हटा देते हैं, तो वह चला जाता है, जब तक आप कॉपी के डेस्कटॉप एप्लिकेशन का उपयोग नहीं करते हैं। और उसके साथ भी, एक डिलीट की गई फ़ाइल को पुनर्प्राप्त करना मुश्किल हो सकता है।

## तरीका 1. कॉपी पर फ़ाइल को पुनर्प्राप्त करना



1. कॉपी खोलें। अपने स्टार्ट मेनू में जाएं और कॉपी फोल्डर का पता लगाएं। वहां से कॉपी एप्लिकेशन शॉर्टकट पर क्लिक करें। कॉपी लॉन्च हो जाएगी, और आपकी स्क्रीन के निचले दाईं ओर आपकी सूचना ट्रे पर आ जाएगा।

- यदि कॉपी पहले से चल रही है, तो उसे फिर से लॉन्च करने की कोई आवश्यकता नहीं है।

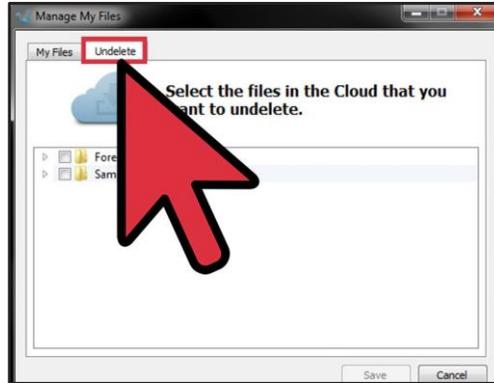


2. "प्राथमिकताएं" पर जाएं। ओरिगेमी क्रैन तस्वीर के साथ, मेनू को बाहर लाने के लिए, कॉपी आइकन पर राइट-क्लिक करें; फिर "प्राथमिकताएं" चुनें। आपका कॉपी खाता विवरण और सेटिंग्स यहां देखी जा सकती हैं।



3. "मैनेज माय फ़ाइल" पर जाएं। खाता टैब के तहत, "मैनेज माय फ़ाइल" बटन पर क्लिक करें। एक और डायलॉग विंडो खुल जाएगी।

- "मैनेज माय फ़ाइल" अनुभाग वह जगह है जहां आप अपने कॉपी खाते के साथ अपनी स्थानीय फ़ाइलों का चुनिंदा समन्वय कर सकते हैं। यह वह जगह भी है जहां आप अपने कॉपी खाते से डिलीट फ़ाइलों और फ़ोल्डरों को पुनर्प्राप्त कर सकते हैं।



4. "अनडिलीट" टैब पर जाएं। "मैनेज माय फ़ाइल" विंडो पर, वहां दो टैब होंगे। "अनडिलीट" टैब पर क्लिक करें।

- इस टैब में वे फ़ाइलें और फ़ोल्डर हैं जो आपके कॉपी खाते से हटा दिए गए थे। यह एकमात्र जगह है जहां आप उन्हें अनडिलीट कर सकते हैं।



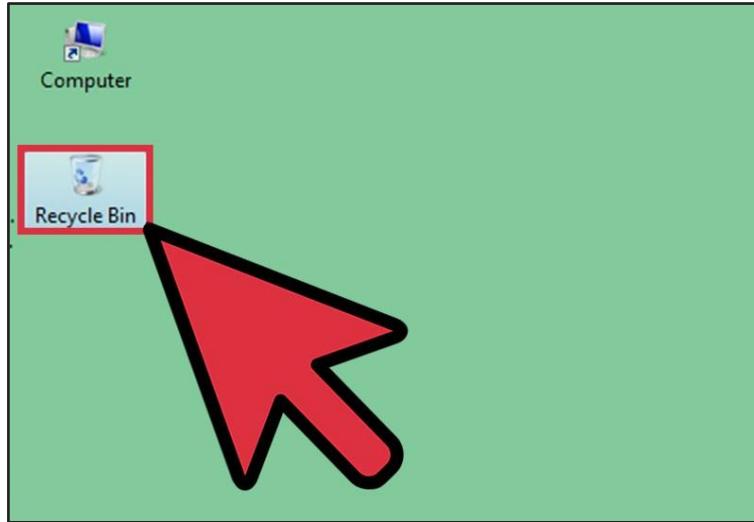
5. पुनर्प्राप्त करने के लिए फ़ाइलों का चयन करें। अनडिलीट टैब पर मौजूद हर फ़ाइल और फ़ोल्डर में एक टिक बॉक्स होता है। उन पर टिक करें जिन्हें आप अनडिलीट या पुनर्प्राप्त करना चाहते हैं।



6. अनडिलीट करें। एक बार जब आप अपना चयन पूरा कर लेते हैं, तो डायलॉग विंडो के नीचे "सेव" बटन पर क्लिक करें। फ़ाइलें तुरंत पुनर्प्राप्त की जाएंगी और आपके कॉपी खाते से उपलब्ध कराई जाएंगी, जहां से भी इसे एक्सेस किया जाएगा।

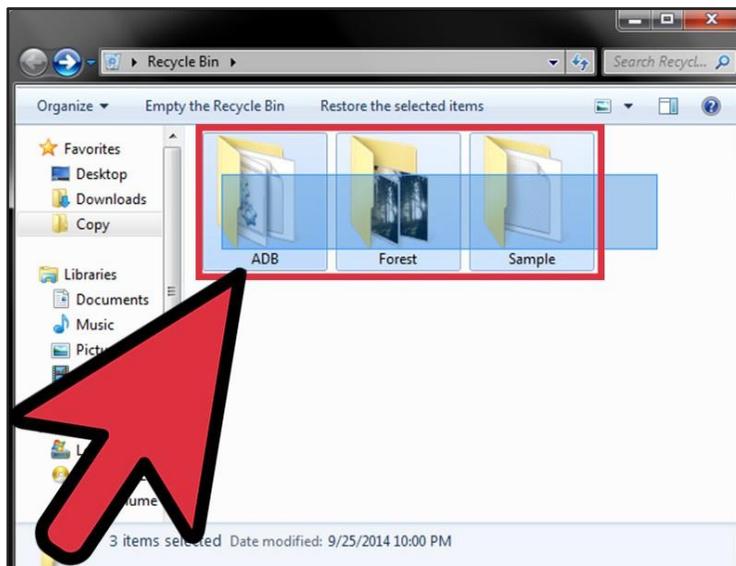
- यह स्वचालित रूप से आपके स्थानीय कॉपी फ़ोल्डर में सिंक और डाउनलोड हो जाएगा।

## विधि 2. रीसायकल बिन से फ़ाइलें पुनर्प्राप्त करना

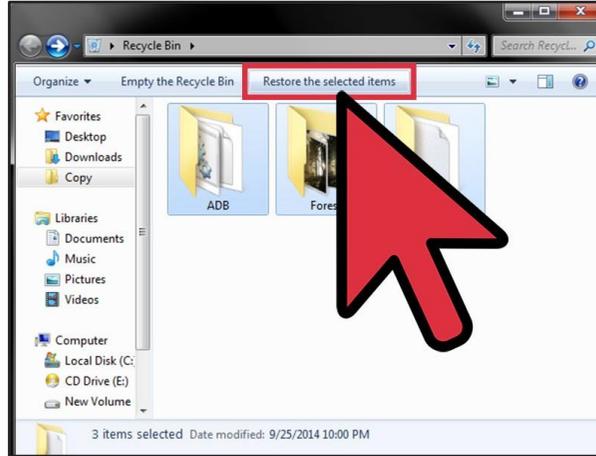


1. रीसायकल बिन पर जाएं। सभी विंडोज कंप्यूटर में रीसायकल बिन होते हैं। यह आमतौर पर आपके डेस्कटॉप पर स्थित होता है। खोलने के लिए उस पर डबल-क्लिक करें।

- यह विधि केवल तभी काम करेगी जब फ़ाइलों को उसी कंप्यूटर से हटा दिया गया था, और कहीं और नहीं।



2. रिस्टोर करने के लिए फ़ाइलों का चयन करें। जिन्हें आप रिस्टोर करना चाहते हैं उन सभी फ़ाइलों पर क्लिक करके उनका चयन करें। एकाधिक चयनों के लिए सामान्य विंडोज संचालन का उपयोग करें। आपके द्वारा चुनी गई फ़ाइलों को हाइलाइट किया जाएगा।



3. फ़ाइलों को रिस्टोर करें। हेडर मेनू से, "चयनित आइटम रिस्टोर करें" बटन पर क्लिक करें। आपके द्वारा चयनित फ़ाइलों को उनके पिछले स्थानों पर रिस्टोर किया जाएगा।

- आप रीसायकल बिन से फ़ाइलों को अपने कॉपी लोकल फ़ोल्डर में स्थानांतरित करने के लिए "कट और पेस्ट" का भी उपयोग कर सकते हैं।

## फ़ाइल करप्शन एरर को कैसे ठीक करें

फ़ाइल करप्शन एरर, डाटा करप्शन एरर, सीआरसी एरर, स्मार्ट सीआरसी एरर क्या आप कभी इन एरर से प्रभावित हुए हैं? ये आमतौर पर हार्ड ड्राइव केबल समस्याओं या हार्ड ड्राइव विफलताओं के कारण होते हैं। अन्य संभावित कारणों में रैम की समस्या या वायरस हो सकते हैं।

### तरीका 1. हार्ड ड्राइव केबल के साथ समस्याओं को हल करना



1. अपने साटा केबलों को साफ करें। यदि आपके साटा हार्ड ड्राइव केबल कनेक्टर में मेटल लैचेज हैं, तो इन चरणों का पालन करें:

- साटा हार्ड ड्राइव केबल के दोनों सिरों को अनप्लग करें।

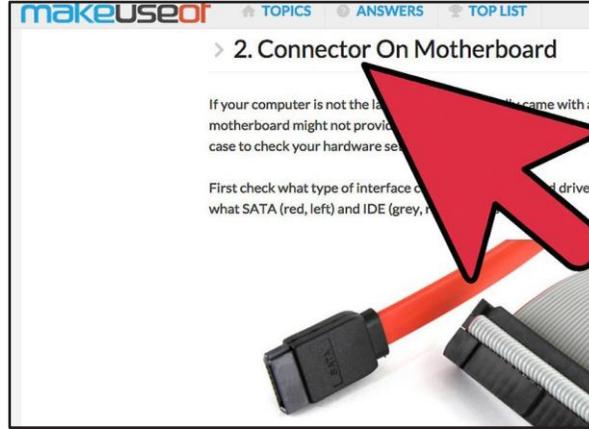
- दोनों केबल छोरों को नकाल दें और जहां वे हार्ड ड्राइव और मेनबोर्ड / मदरबोर्ड में पीछे की तरफ बंद हवा या वायु पंप से प्लग करें।
- केबलों के छोर को साफ करें और जहां वे टूथब्रश और रबिंग अल्कोहल या सर्जिकल स्पिरिट के साथ प्लग करते हैं।



2. सीपीयू बॉक्स के अंदर हार्ड ड्राइव पर केबल को फिर से कनेक्ट करें। जब यह पूरी तरह से सूख जाता है, तो हार्ड ड्राइव के पीछे और मेनबोर्ड / मदरबोर्ड में साटा हार्ड ड्राइव केबल को फिर से कनेक्ट करें। यह केबल एक ही रास्ते पर जा सकता है; आप गलती से पुराने दिनों में एटीए केबल की तरह इसे उल्टा नहीं कर सकते हैं; इसे रोकने के लिए "एल" आकार है।



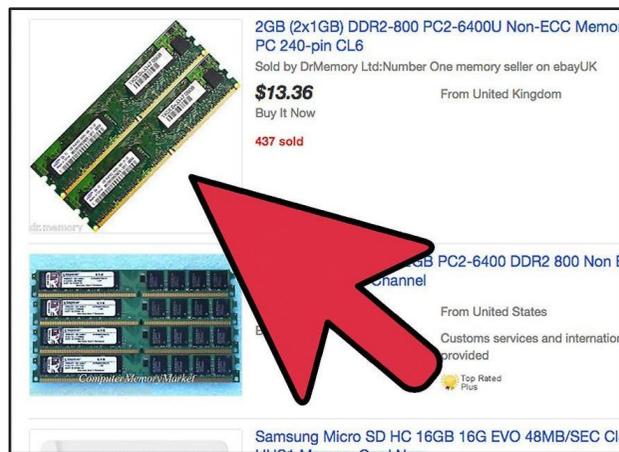
3. सुनिश्चित करें कि यह प्रतिबंध के बिना फिट बैठता है। सुनिश्चित करें कि साटा केबल के किसी भी भाग में कहीं भी कोई तनाव नहीं है, उदाहरण के लिए कंप्यूटर केस के किनारे या उस पर दबाए जाने वाले किसी अन्य घटक से। किसी भी तनाव के कारण कनेक्टर आंशिक रूप से ढीला काम करने का कारण बन सकता है, जिससे अधिक डाटा करप्शन और डेटा हानि (अधिक सीआरसी एरर) होंगी। यदि कोनों के आसपास केबल में कोई बेंड है जो गलती से दबाया जा सकता है, तो कनेक्टर छोर पर कम से कम तनाव के साथ सबसे अच्छे स्थान में बेंड को सुरक्षित करने के लिए स्टिकी टेप का उपयोग करने का प्रयास करें। यदि आपके पास बहुत टाइट बेंड है या यदि यह पर्याप्त रूप से केबल पर तनाव को कम करना असंभव है, तो आपको एक सही कोण या बाएं कोण साटा केबल खरीदना चाहिए; वे इन टाइट कोनों के लिए डिज़ाइन किए गए हैं, और टाइट स्थानों में बहुत अधिक तनाव को बिना डाले केबल के सापेक्ष 90 डिग्री का कोण होता है।



4. संपर्क बिंदु पर कनेक्टर्स में सुधार करें। आपके साटा केबल कनेक्टर्स में खराब संपर्क डिजाइन हो सकता है, या समय के साथ धातु में ऑक्सीकरण / जंग लग सकता है। यदि धातु के विद्युत संपर्कों में जंग लग जाता है / ऑक्सीकरण हो जाता है, और आपके पास पैसा नहीं है, तो संपर्क में वापस चमक लाने और केबल के अच्छे विद्युत कनेक्शन को बहाल करने के लिए एक छोटी पतली धातु की कील फ़ाइल का उपयोग करें। यदि आपके पास पैसा है, और आप इसके बजाय नए साटा केबल आज़माना चाहते हैं, तो आप एक नया खरीद सकते हैं, लेकिन इसकी कोई गारंटी नहीं है कि संपर्क डिजाइन आपके द्वारा प्रतिस्थापित किए जा रहे केबल के रूप में भी अच्छा होगा, क्योंकि कई आफ्टरमार्केट प्रतिस्थापन साटा केबलों में खराब संपर्क डिजाइन होता है। संपर्क में चमक लाने के दौरान आपको दो चीजें देखनी होंगी:

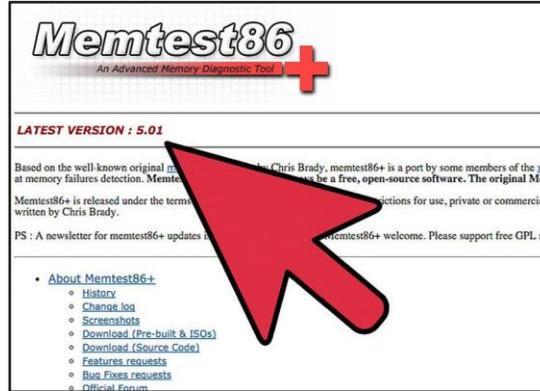
- संपर्क में बहुत जोर से दबाएं नहीं या जब आप पूरा कर लेते हैं तो यह संपर्क नहीं करेगा। सावधान रहें कि बहुत अधिक रगड़ें नहीं, और सैंडिंग कार्रवाई को सही स्थान पर लक्षित करने का प्रयास करें। आपके पास काम करने के दौरान प्लास्टिक और धातु के छोटे-छोटे टुकड़े होंगे, जिससे आप एक सूखी टूथब्रश और डस्ट-आउट कनेक्टर एंड का उपयोग कर सकते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि ये कण आपके द्वारा फिर से केबल का उपयोग करने से पहले चले गए हैं।

## तरीका 2. रैम की साथ समस्याओं को हल करना



1. एक असफल हार्ड ड्राइव के संकेतों के लिए, या सीपीयू केस के अंदर दोषपूर्ण भागों के लिए देखें। आपके मेनबोर्ड / मदरबोर्ड में स्थापित रैम खराब हो सकती है या इसके संपर्क कुछ ढीले पड़ सकते हैं। रैम और उसके केबल पर चरण एक और दो को दोहराने की कोशिश करें। पूरी तरह से सूखने की अनुमति दें, थोड़ा समय दिए जाने पर शराब अपने आप भाप बन जाएगी। फिर अपने रैम चिप्स को वापस रखें, वे केवल एक ही साइड से चलते हैं, दोनों साइड से नहीं। उनपर दबाव न डालें, आप उन्हें गलत तरीके से कर सकते हैं। एक स्लॉट होता है जो उन दोनों को नीचे की तरफ लाइन करता है।

इसे सॉकेट में स्लॉट तक लाइन करें। फिर धीरे से दबाएं; यह एक ही समय में शीर्ष मध्य या शीर्ष के दोनों किनारों से अंदर जाना चाहिए। जब आप नीचे दबाते हैं यह सॉकेट में जाना चाहिए और सॉकेट के दोनों किनारों पर क्लिप बंद होना चाहिए। आपको उन्हें लॉक करने के लिए प्रत्येक तरफ प्लास्टिक क्लिप को दबाने की आवश्यकता हो सकती है, उनके अंदर के छोरों पर बिट्स होते हैं जो रैम चिप के किनारों पर आधे सर्कल के ओपनिंग में दबाते हैं। उन्हें बंद होने और उचित रूप से इंस्टॉल होने पर संतुष्ट क्लिक ध्वनि करनी चाहिए। फिर दोनों पक्षों, या मध्य से रैम चिप के शीर्ष को पकड़ें, और धीरे से नीचे दबाएं और उंगलियों को थोड़ा सा काम करने के लिए इसे सॉकेट में धीरे से संपर्क करें। जब आपको लगता है कि दृढ़ लेकिन सौम्य फिट हैं तो रिलीज करें।



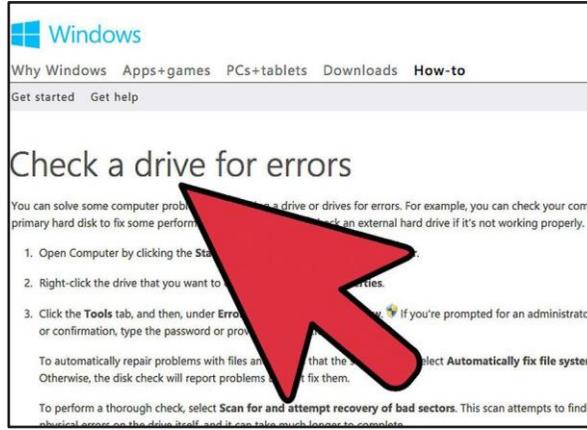
2. यह सुनिश्चित करें कि हार्ड ड्राइव पर रहने वाले ड्राइवरों के सॉफ्टवेयर के भीतर समस्या न हो। सॉफ्टवेयर के साथ समस्या को खोजने का प्रयास करें। अगर रैम की समस्या ठीक नहीं हो रही है, तो आप उसकी सफाई कर सकते हैं और यह देखना चाहते हैं कि यह दोषपूर्ण हो गया है या नहीं। ऐसा करने के लिए, आपको फ्लॉपी डिस्क, सीडी / डीवीडी, या यूएसबी फ्लैश ड्राइव से चलने के लिए मेमटेस्टी + सॉफ्टवेयर डाउनलोड करना चाहिए और दोषों के लिए अपनी मेमोरी का परीक्षण करना चाहिए।

### विधि 3. अपनी पुरानी फ़ाइलों के साथ समस्याओं को हल करना



1. अपने डाटा का बैकअप लें और हार्ड ड्राइव के विभाजन को मिटा दें और सुधारें। जांचें कि क्या यह पिछली फ़ाइल या डाटा करप्शन के कारण पुरानी समस्या है। यदि यह है, तो आप डाटा के बैकअप को कॉपी कर सकते हैं, सॉफ्टवेयर को पुनर्स्थापित कर सकते हैं, या सबसे खराब स्थिति में, सिस्टम विभाजन या पूरे हार्ड ड्राइव को मिटा सकते हैं और ऑपरेटिंग सिस्टम को पुनर्स्थापित कर सकते हैं और इसे ठीक किया जाना चाहिए। आपकी फ़ाइल या डाटा करप्शन के स्रोत के लिए एक और संभावना, कुछ वायरस सिस्टम स्तर के ड्राइवरों को आपके ऑपरेटिंग सिस्टम में स्थापित करने के लिए जाने जाते हैं, जो कि शायद विंडोज़ है, क्योंकि अधिकांश पीसी वायरस विंडोज़ के लिए लिखे गए हैं और अन्य ओएसईएस के लिए नहीं। कभी-कभी ये सिस्टम स्तर के ड्राइवर डाटा करप्शन का कारण बन सकते हैं। अगर आपको लगता है कि यह आपकी समस्या का स्रोत हो सकता है, तो आपको अपनी हार्ड ड्राइव को मिटाना चाहिए और प्रारूपित करना चाहिए और अपने ऑपरेटिंग सिस्टम (शायद विंडोज़) की ताज़ा स्थापना करनी चाहिए।

## विधि 4. अपने हार्ड ड्राइव की समस्याओं को हल करना



1. अपनी हार्ड ड्राइव की जांच करें। यदि आपके पास अभी भी नई फ़ाइल करप्शन, डाटा करप्शन, नई सीआरसी एरर, अतिरिक्त स्मार्ट सीआरसी एरर आदि हैं, तो संभवतः आपकी हार्ड ड्राइव विफल हो रही है और इसे बदलने की आवश्यकता है। यह निर्धारित करने का एक तरीका है कि कभी-कभी जब हार्ड ड्राइव विफल हो रहा है, तो यह सामान्य से अलग शोर करता है। सामान्य हार्ड ड्राइव के संचालन के लिए ध्वनि, नरम, कोमल पतले दाने वाली ध्वनि की तरह होती है जो गद्देदार जूते के साथ बहुत महीन बजरी पर कदम रखने के समान है। यदि आप अधिक अचानक, तीक्ष्ण, रसभरी, झनझनाहट, या जोर से झंझरी टाइप आवाज सुनते हैं, और यह आपकी हार्ड ड्राइव के लिए सामान्य पैटर्न नहीं है, तो संभव है कि यह विफल हो गया हो। जब हार्ड ड्राइव विफल हो रहे होते हैं, तो वे हमेशा असामान्य प्रकार की आवाज़ें नहीं करते हैं, लेकिन कभी-कभी वे ऐसा करते हैं।