



मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: कस्टमर सीनियर एक्सेक्यूटिव (वॉइस एंड नॉन-वॉइस)

क्यूपी कोड: SSCQ2202

क्यूपी संस्करण: 4.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण: 4.0

आईटी- आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल | | आईटी- आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल, नैसकॉम, प्लॉट नंबर -
7, 8, 9 और 10, तीसरी मंजिल,



विषयसूची

अंतर्वस्तु

प्रशिक्षण पैरामीटर	3
कार्यक्रम अवलोकन	4
प्रशिक्षण परिणाम	4
अनिवार्य मॉड्यूल	4
मॉड्यूल विवरण	8
मॉड्यूल 1: ग्राहक संपर्क और भुगतान संग्रह	8
मॉड्यूल 2: भुगतान पुष्टिकरण और समर्थन प्रक्रिया	9
मॉड्यूल 3: ग्राहक संपर्क और बिक्री कौशल पाठ्यक्रम	10
मॉड्यूल 4: बिक्री तकनीक और सीआरएम प्रबंधन	11
मॉड्यूल 5: आउटबाऊंड टेली सेल्स कॉल करें	12
मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा संचार और समस्या समाधान	14
मॉड्यूल 7: ग्राहक सेवा और समस्या समाधान प्रशिक्षण परिणाम	15
मॉड्यूल 8: समावेशी और पर्यावरण की दृष्टि से टिकाऊ कार्यस्थल	16
मॉड्यूल 9: रोजगार कौशल का परिचय	17
मॉड्यूल 10: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	17
मॉड्यूल 11: 21वीं सदी में पेशेवर बनना	17
मॉड्यूल 12: बुनियादी अंग्रेजी कौशल	17
मॉड्यूल 13: कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण	17
मॉड्यूल 14: संचार कौशल	18
मॉड्यूल 15: विविधता और समावेशन	18
मॉड्यूल 16: वित्तीय और डिजिटल साक्षरता	18
मॉड्यूल 17: आवश्यक डिजिटल कौशल	18
मॉड्यूल 18: उद्यमिता	18
मॉड्यूल 19: ग्राहक सेवा	19
मॉड्यूल 20: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी	19



अनुलग्नक	20
प्रशिक्षक की आवश्यकताएँ	20
मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ	21
मूल्यांकन रणनीति	22
संदर्भ	23



प्रशिक्षण पैरामीटर

क्षेत्र	आईटी- आईटीईएस
उप-क्षेत्र	बिजनेस प्रक्रिया प्रबंधन
पेशा	ग्राहक संबंध प्रबंधन
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	NCO-2015/5244.0102
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>*प्रासंगिक अनुभव: ग्राहक सहायता/तकनीकी सहायता</p> <p>प्रासंगिक अनुभव में प्रासंगिक शैक्षिक योग्यता पूरी करने के बाद कार्य, इंटर्नशिप और प्रशिक्षुता शामिल होगी।</p> <p>12 वीं कक्षा उत्तीर्ण तथा बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान अथवा</p> <p>10 वीं कक्षा उत्तीर्ण तथा बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान के साथ 2 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव*</p> <p>या</p> <p>एनएसक्यूएफ स्तर 3 की पूर्व प्रासंगिक योग्यता के साथ 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव*</p>
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ग्राहक उन्मुखीकरण, से निपटने में प्रशिक्षण कार्यक्रम कठिन ग्राहक, टेलीफोन शिष्टाचार, आवाज और उच्चारण, बुनियादी कंप्यूटर कौशल, क्रॉस-कल्चर, आदि।
नौकरी में प्रवेश की न्यूनतम आयु	18 वर्ष
अंतिम बार समीक्षित	18 फरवरी 2025



अगली समीक्षा तिथि	18 फरवरी 2028
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	18 फरवरी 2025
क्यूपी संस्करण	4.0
मॉडल पाठ्यक्रम निर्माण तिथि	18 फरवरी 2025
मॉडल पाठ्यक्रम वैध और अद्यतन	18 फरवरी 2028
मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण	4.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	390 घंटे
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	390 घंटे



कार्यक्रम अवलोकन

यह खंड कार्यक्रम के अंतिम उद्देश्यों तथा उसकी अवधि का सारांश प्रस्तुत करता है।

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी को सूचीबद्ध ज्ञान और कौशल प्राप्त कर लेना चाहिए।

- ग्राहक भुगतान इंटरैक्शन में संग्रह पिचों के लिए उपलब्ध मानक स्क्रिप्ट और टूल की पहचान करें।
- संग्रह प्रक्रिया के भाग के रूप में कॉल करने और प्राप्त करने के लिए डायलर के उपयोग की जांच करें।
- कुशल संचार के लिए परिचालन प्रक्रियाओं का पालन करते हुए ग्राहकों से संपर्क करने में शामिल चरणों का वर्णन करें।
- भुगतान कॉल शुरू करने से पहले ग्राहक के खाते के विवरण और बकाया शेष राशि के सत्यापन के महत्व का विश्लेषण करें।
- ग्राहक कॉल के दौरान प्रभावी परिचय के प्रमुख तत्वों को संक्षेप में बताएं, जिससे स्पष्टता और व्यावसायिकता सुनिश्चित हो सके।
- बकाया राशि, विलंब शुल्क और लागू छूट सहित भुगतान विवरण के बारे में ग्राहकों को सूचित करने के लिए दिशानिर्देशों की रूपरेखा तैयार करें।
- संगठनात्मक प्रोटोकॉल के अनुरूप भुगतान शर्तों को संभालने के लिए बातचीत तकनीकों और रणनीतियों का मूल्यांकन करें।
- भुगतान करने के प्रति ग्राहकों की प्रतिबद्धता की पुष्टि करने के लिए प्रभावी संचार तकनीकों का प्रदर्शन करें।
- सटीक सत्यापन सुनिश्चित करते हुए, सुरक्षित और अधिकृत चैनलों के माध्यम से भुगतान पूरा करने में ग्राहकों की सहायता करना।
- सटीक ट्रैकिंग सुनिश्चित करने के लिए भुगतान की पुष्टि प्राप्त करने के तुरंत बाद सिस्टम में भुगतान रिकॉर्ड रिकॉर्ड करें और अपडेट करें।
- भुगतान-संबंधी अंतःक्रियाओं के दस्तावेजीकरण तथा ग्राहक समस्याओं पर नज़र रखने और उन्हें हल करने में उनकी भूमिका के लिए सर्वोत्तम अभ्यास लागू करें।
- भुगतान की समय-सीमा के अनुपालन को प्रोत्साहित करने और ग्राहक संतुष्टि में सुधार



करने के लिए ग्राहक अनुवर्ती रणनीतियों का अभ्यास करें।

- राजस्व और वफादारी बढ़ाने के लिए ग्राहक प्रोफाइल के आधार पर क्रॉस-सेलिंग और अप-सेलिंग के अवसरों का मूल्यांकन करें।

अनिवार्य मॉड्यूल

तालिका में क्यूपी के अनिवार्य एनओएस के अनुरूप मॉड्यूल और उनकी अवधि सूचीबद्ध है।

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	सिद्धांत अवधि (घंटों में)	प्रैक्टिकल अवधि (घंटों में)	कार्यस्थल पर प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि (घंटों में)
SSC/N2308: टेलीफोन पर भुगतान एकत्रित करें एनओएस संस्करण संख्या 3 एनएसक्यूएफ स्तर 4	24:00	36:00	30:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 1: ग्राहक संपर्क और भुगतान संग्रह	13:00	24:00	00:00	00:00	37:00
मॉड्यूल 2: भुगतान पुष्टिकरण और समर्थन प्रक्रिया	11:00	12:00	00:00	00:00	23:00
SSC/N3001: ग्राहक पूछताछ को बिक्री में परिवर्तित करें। एनओएस संस्करण संख्या 3 एनएसक्यूएफ स्तर 4	36:00	54:00	00:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 3: ग्राहक संपर्क और बिक्री कौशल पाठ्यक्रम	18:00	33:00	00:00	00:00	51:00
मॉड्यूल 4: बिक्री तकनीक	18:00	21:00	00:00	00:00	39:00



और सीआरएम प्रबंधन					
SSC/N3002: आउटबाउंड टेली सेल्स कॉल करें एनओएस संस्करण संख्या 3 एनएसक्यूएफ स्तर 4	22:00	38:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 5: आउटबाउंड टेली सेल्स कॉल करें	22:00	38:00	00:00	00:00	60:00
SSC/N3003: ग्राहकों के प्रश्नों का दूरस्थ रूप से निपटान करें एनओएस संस्करण संख्या 3 एनएसक्यूएफ स्तर 4	27:00	33:00	30:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा संचार और समस्या समाधान	15:00	23:00	00:00	00:00	38:00
मॉड्यूल 7: सेवा और समस्या समाधान	12:00	10:00	00:00	00:00	24:00
रोजगार कौशल 60 घंटे	24:00	36:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 8: रोजगार कौशल का परिचय	00:30	01:00	00:00	00:00	01:30
मॉड्यूल 9: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	00:30	01:00	00:00	00:00	01:30
मॉड्यूल 10: 21वीं सदी में पेशेवर बनना	01:00	01:30	00:00	00:00	02:30
मॉड्यूल 11: बुनियादी अंग्रेजी कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 12: कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण	01:00	01:00	00:00	00:00	02:00



माँड़यूल 13: संचार कौशल	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
माँड़यूल 14: विविधता और समावेश	01:00	01:30	00:00	00:00	02:30
माँड़यूल 15: वित्तीय और कानूनी साक्षरता	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
माँड़यूल 16: आवश्यक डिजिटल कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
माँड़यूल 17: उद्यमिता	03:00	04:00	00:00	00:00	07:00
माँड़यूल 18: ग्राहक सेवा	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
माँड़यूल 19: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी	03:00	05:00	00:00	00:00	08:00
कुल अवधि	133:00	197:00	60:00	00:00	390:00



मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: ग्राहक संपर्क और भुगतान संग्रह

SSC/N2308, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- संग्रह पिचों के लिए उपलब्ध मानक स्क्रिप्ट और उपकरणों की पहचान करें।
- कॉल करने/प्राप्त करने के लिए डायलर के उपयोग की जांच करें।

अवधि : 13:00(घंटों में)	अवधि : 24:00(घंटों में)
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> परिचालन प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहकों से संपर्क करने में शामिल चरणों की पहचान करें। भुगतान कॉल शुरू करने से पहले ग्राहक के खाते के विवरण और बकाया शेष राशि के सत्यापन के महत्व का विश्लेषण करें। ग्राहक कॉल के दौरान प्रभावी परिचय के उद्देश्य और प्रमुख तत्वों का वर्णन करें। बकाया राशि, विलंब शुल्क और लागू छूट सहित भुगतान विवरण के बारे में ग्राहकों को सूचित करने के लिए दिशानिर्देशों का सारांश तैयार करें। उपलब्ध विभिन्न भुगतान विकल्पों और उन्हें ग्राहकों को समझाने के लिए संचार रणनीतियों की रूपरेखा तैयार करें। संगठनात्मक प्रोटोकॉल के अनुरूप भुगतान शर्तों को संभालने के लिए बातचीत तकनीकों और रणनीतियों का मूल्यांकन 	<ul style="list-style-type: none"> परिचालन प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहकों से संपर्क करने में शामिल चरणों की पहचान करें। सत्यापन प्रक्रिया को स्वचालित करने के लिए एआई-संचालित प्लेटफॉर्म के उपयोग का प्रदर्शन करें भुगतान कॉल शुरू करने से पहले ग्राहक के खाते के विवरण और बकाया शेष राशि के सत्यापन के महत्व का विश्लेषण करें। ग्राहक कॉल के दौरान प्रभावी परिचय के उद्देश्य और प्रमुख तत्वों का वर्णन करें। बकाया राशि, विलंब शुल्क और लागू छूट सहित भुगतान विवरण के बारे में ग्राहकों को सूचित करने के लिए दिशानिर्देशों का सारांश तैयार करें। उपलब्ध विभिन्न भुगतान विकल्पों और उन्हें ग्राहकों को समझाने के लिए संचार रणनीतियों की रूपरेखा तैयार करें।



करें।

- ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के बारे में सटीक और अद्यतन जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व को समझाएं।
- बैंकिंग संदर्भ में ग्राहकों के साथ गलत या पुरानी जानकारी साझा करने के निहितार्थों का मूल्यांकन करें।

- संगठनात्मक प्रोटोकॉल के अनुरूप भुगतान शर्तों को संभालने के लिए बातचीत तकनीकों और रणनीतियों का मूल्यांकन करें।
- कक्षा में आधिकारिक दस्तावेजों या पोर्टलों का उपयोग करके बैंकिंग उत्पाद विवरणों की सटीकता और प्रासंगिकता को सत्यापित करने का तरीका प्रदर्शित करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए एक चेकलिस्ट विकसित करें कि सभी साझा बैंकिंग उत्पाद जानकारी सटीक और विनियमों के अनुरूप हैं।

कक्षा सहायक सामग्री:

व्हाइटबोर्ड और मार्कर चार्ट पेपर
और स्केच पेन
प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप

उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:

प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं:

पीसी/लैपटॉप

वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित)

सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

सॉफ्ट फोन

हार्ड फोन/रिसीवर

चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस



मॉड्यूल 2: भुगतान पुष्टिकरण और समर्थन प्रक्रिया

SSC/N2308, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- प्रश्न प्रबंधन और ट्रैकिंग, ग्राहक प्रश्नों/शिकायतों को रिकॉर्ड करने के लिए आवश्यक विभिन्न सॉफ्टवेयरों की सूची बनाएं।

अवधि : 11:00(घंटों में)	अवधि : 12:00(घंटों में)
<p>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> भुगतान के लिए ग्राहक की प्रतिबद्धता की पुष्टि करने के महत्व और व्यावसायिक परिचालन पर संभावित प्रभाव की व्याख्या करें। लेनदेन पूरा करने में ग्राहकों की सहायता के लिए सुरक्षित भुगतान चैनलों और अधिकृत प्रक्रियाओं का वर्णन करें। उन परिदृश्यों का विश्लेषण करें जहां भुगतान संबंधी समस्याओं को बढ़ाने की आवश्यकता है और सही बढ़ाने संबंधी प्रोटोकॉल की रूपरेखा तैयार करें। वृद्धि प्रक्रिया को बहाल करने के लिए एआई के इष्टतम उपयोग की पहचान करें। ईमेल निर्माण में एआई के महत्व का वर्णन करें। भुगतान रिकॉर्डों के वास्तविक समय अद्यतन के महत्व तथा परिचालन दक्षता और सटीकता के लिए इसके निहितार्थों पर चर्चा करें। भुगतान-संबंधी अंतःक्रियाओं के 	<p>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> भुगतान करने के प्रति ग्राहकों की प्रतिबद्धता की पुष्टि करने के लिए प्रभावी संचार तकनीकों का प्रदर्शन करें। ग्राहकों को सुरक्षित और अधिकृत चैनलों के माध्यम से भुगतान पूरा करने में सहायता करना, यह सुनिश्चित करना कि लेनदेन विवरण सही ढंग से सत्यापित किया गया है। भुगतान संबंधी उन मुद्दों की पहचान करें जो व्यक्तिगत प्राधिकार के बाहर हों तथा संगठनात्मक प्रक्रियाओं के अनुसार उन्हें टीम लीडरों/लाइन प्रबंधकों तक पहुंचाएं। भुगतान की पुष्टि प्राप्त होने के बाद सिस्टम में भुगतान रिकॉर्ड को तुरंत और सटीक रूप से अपडेट करें। भुगतान स्थिति और अगले चरणों सहित कॉल सारांश का विस्तृत विवरण दर्ज करें। संरचित संचार विधियों का उपयोग करके निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अपूर्ण भुगतानों के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करना।



<p>दस्तावेजीकरण के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं का सारांश तैयार करें तथा ग्राहक समस्याओं पर नज़र रखने और उन्हें हल करने में उनकी भूमिका का मूल्यांकन करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राहक सेवा दक्षता बढ़ाने में एआई-संचालित उपकरणों (जैसे, चैटबॉट, स्पीच-टू-टेक्स्ट) की भूमिका की व्याख्या करें। ग्राहक अनुपालन और संतुष्टि को बढ़ाने के लिए अपूर्ण भुगतानों पर प्रभावी अनुवर्ती कार्रवाई के लिए रणनीतियों की रूपरेखा तैयार करें। संगठनात्मक मानकों को बनाए रखते हुए ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए पूछताछ और चिंताओं से निपटने के तरीकों का आकलन करें। ग्राहक संचार को वर्तमान बैंकिंग नीतियों और उत्पाद विवरणों के अनुरूप सुनिश्चित करने के लिए रणनीतियों की पहचान करें। बैंकिंग विवरणों को संभालने में शामिल नैतिक और कानूनी विचारों का आकलन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> भुगतान संबंधी पूछताछ और चिंताओं का पेशेवराना और शिष्टतापूर्वक समाधान करें, तथा ग्राहक सेवा प्रोटोकॉल का पालन करें। एक रोल-प्ले अभ्यास करें जिसमें प्रतिभागी संवेदनशील ग्राहक पूछताछ को संभालें और गोपनीयता बनाए रखने का अभ्यास करें।
कक्षा सहायक सामग्री:	
<p>व्हाइटबोर्ड और मार्कर चार्ट पेपर और स्केच पेन प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप</p>	
उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:	
<p>प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं: पीसी/लैपटॉप वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित) सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक) सॉफ्ट फोन</p>	



हार्ड फोन/रिसीवर

चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस



मॉड्यूल 3: ग्राहक संपर्क और बिक्री कौशल पाठ्यक्रम

SSC/N3001, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बिक्री को अंतिम रूप देने के लिए ग्राहकों की इच्छाओं और आवश्यकताओं का सारांश तैयार करें।
- ग्राहकों के प्रश्नों और आपत्तियों के अनुसार उपयुक्त उत्तर तैयार करें।

अवधि : 18:00(घंटों में)	अवधि : 33:00(घंटों में)
<p>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को प्रभावी ढंग से पहचानने के लिए ग्राहक जानकारी एकत्र करने में सीआरएम प्रणालियों की भूमिका की व्याख्या करें। एकत्रित आंकड़ों के आधार पर ग्राहक आवश्यकताओं का विश्लेषण करने के तरीकों का वर्णन करें। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादों/सेवाओं की विशेषताओं, लाभों और प्रमुख विक्रय बिंदुओं की पहचान करें। मानक बिक्री स्क्रिप्ट की संरचना और सुसंगत संचार बनाए रखने में उनके महत्व को समझाएं। बताएं कि कैसे एआई धोखाधड़ी को रोकने और सुरक्षा बढ़ाने के लिए ग्राहक इंटरैक्शन में विसंगतियों की पहचान करने में मदद करता है। वर्तमान प्रमोशन, छूट या लाभों का विश्लेषण करके उन्हें ग्राहकों की रुचियों के साथ संरेखित करें और बिक्री परिणामों में 	<p>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> रोल-प्ले सिमुलेशन के दौरान आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं की पहचान करने के लिए सीआरएम प्रणालियों से ग्राहक डेटा तक पहुंच प्राप्त करें। इंटरैक्टिव केस स्टडीज़ के माध्यम से ग्राहकों की आवश्यकताओं को सबसे उपयुक्त उत्पादों या सेवाओं से मिलाएं। मानक स्क्रिप्ट का उपयोग करते हुए विक्रय प्रस्ताव प्रस्तुत करने का अभ्यास करें, स्पष्टता और प्रेरक संचार पर जोर दें। चल रहे प्रमोशनों को उजागर करने तथा ग्राहकों को उनके लाभों को समझाने की क्षमता का प्रदर्शन करना। लाइव रोल-प्ले के दौरान ग्राहकों की आपत्तियों का ठोस और अनुकूलित खंडन के साथ जवाब दें। कृत्रिम बातचीत में ग्राहकों के प्रश्नों का प्रभावी ढंग से समाधान करने के लिए सक्रिय श्रवण तकनीकों का प्रयोग करें।



सुधार करें।

- ग्राहकों की सामान्य आपत्तियों और उनका प्रभावी ढंग से समाधान करने के लिए उचित प्रेरक खंडन की सूची बनाएं।
- ग्राहक संतुष्टि और वफादारी सुनिश्चित करने के लिए संचार को अनुकूलित करने के महत्व को पहचानें।
- ग्राहक सहभागिता और संगठनात्मक मानकों के पालन में नैतिक प्रथाओं की रूपरेखा तैयार करें।
- ग्राहक क्रय प्रक्रिया में शामिल चरणों और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने में उनके महत्व को समझाइए।
- बिक्री को पूरा करने के लिए आवश्यक ग्राहक जानकारी की पहचान करें और उसके महत्व को उचित ठहराएं।

- सौदों को पक्का करने के लिए सीआरएम डेटा और प्रचारात्मक विवरण को शामिल करते हुए, नकली बिक्री बातचीत का संचालन करें।
- संचार और अनुनय कौशल को परिष्कृत करने के लिए बिक्री सिमुलेशन में सहकर्मी और स्वयं के प्रदर्शन का मूल्यांकन करें।
- कक्षा में "ग्राहक" के साथ बातचीत करने का अभ्यास करें, तथा उनकी जानकारी प्राप्त करें और उसकी पुष्टि करें, जैसे संपर्क जानकारी, भुगतान प्राथमिकताएं, तथा उत्पाद आवश्यकताएं।

कक्षा सहायक सामग्री:

व्हाइटबोर्ड और मार्कर

चार्ट पेपर और स्केच पेन

प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप

उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:

प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं:

पीसी/लैपटॉप

वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित)

सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

सॉफ्ट फोन

हार्ड फोन/रिसीवर

चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस



मॉड्यूल 4: बिक्री तकनीक और सीआरएम प्रबंधन

SSC/N3001, V2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- प्रारंभिक पूछताछ के आधार पर अप-सेल और क्रॉस सेल की प्रकृति और दायरे पर चर्चा करें।
- प्रीमियम प्रकार के ग्राहकों को संभालने के तरीकों का परीक्षण करें।

अवधि : 18:00(घंटों में)	अवधि : 21:00(घंटों में)
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> सेवा सुधार के रुझानों और क्षेत्रों की पहचान करने के लिए एआई उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रतिक्रिया का विश्लेषण करें। ग्राहक की आवश्यकता विश्लेषण तकनीकों का वर्णन करें तथा बताएं कि वे उत्पाद अनुशंसाओं को किस प्रकार सूचित करती हैं। ग्राहकों और व्यवसाय के लिए लाभ सहित क्रॉस-सेलिंग और अप-सेलिंग सिद्धांतों की व्याख्या करें। क्रय प्रक्रिया के चरणों की रूपरेखा बताइए, तथा सटीक ग्राहक जानकारी प्राप्त करने और उसकी पुष्टि करने के महत्व पर प्रकाश डालिए। बिक्री रूपांतरण में अनुवर्ती संचार के महत्व पर चर्चा करें, जिसमें समय निर्धारण और वैयक्तिकरण के लिए सर्वोत्तम अभ्यास शामिल हों। सीआरएम उपकरणों और डेटा प्रविष्टि और पुनर्प्राप्ति प्रक्रियाओं सहित ग्राहक संबंधों 	<ul style="list-style-type: none"> वरीयताओं और प्रासंगिक उत्पाद विकल्पों की पहचान करने के लिए प्रभावी प्रश्न पूछकर ग्राहकों की आवश्यकताओं का विश्लेषण करें। ग्राहक इतिहास, वरीयताओं और खरीद इतिहास तक पहुंचने के लिए सीआरएम प्लेटफॉर्म का उपयोग कैसे करें, यह दिखाएं ताकि अनुकूलित समाधान प्रदान किए जा सकें और प्रासंगिक उत्पादों को बढ़ावा दिया जा सके। रोल-प्लेइंग परिदृश्यों के दौरान ग्राहक की प्राथमिकताओं के आधार पर पूरक उत्पादों/सेवाओं का सुझाव देकर क्रॉस-सेलिंग और अप-सेलिंग तकनीकों का प्रदर्शन करना। सुचारू लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक की जानकारी प्राप्त करके और उसका सत्यापन करके खरीद प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाएं। ग्राहक अनुवर्ती रणनीतियों का अभ्यास करें, अनुवर्ती संचार तैयार करके और



<p>के प्रबंधन में उनकी भूमिका की व्याख्या करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> बिक्री के लिए प्रमुख प्रदर्शन मीट्रिक्स को परिभाषित करें और लक्ष्यों को लगातार पूरा करने या उससे अधिक करने के तरीकों का वर्णन करें। व्यावसायिकता बनाए रखते हुए ग्राहक जानकारी को प्रभावी ढंग से प्राप्त करने और पुष्टि करने के लिए विभिन्न तरीकों का मूल्यांकन करें। सुचारू अनुभव सुनिश्चित करने के लिए क्रय प्रक्रिया के दौरान संभावित चुनौतियों का समाधान करने की रणनीतियों का वर्णन करें। 	<p>वितरित करके जो रूपांतरण को प्रोत्साहित करते हैं (उदाहरण के लिए, ईमेल, फोन कॉल)।</p> <ul style="list-style-type: none"> सीआरएम प्रणाली में ग्राहक अंतःक्रियाओं और बिक्री की स्थिति को सटीक रूप से रिकॉर्ड करें और विश्लेषण के लिए व्यवस्थित रिकॉर्ड बनाए रखें। दैनिक, साप्ताहिक और मासिक लक्ष्यों के विरुद्ध व्यक्तिगत बिक्री डेटा का विश्लेषण करने के लिए उपकरणों का उपयोग करके बिक्री प्रदर्शन को ट्रैक और मूल्यांकन करें, तथा सुधार की रणनीतियां सुझाएं।
--	---

कक्षा सहायक सामग्री:

व्हाइटबोर्ड और मार्कर

चार्ट पेपर और स्केच पेन

प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप

उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:

प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं:

पीसी/लैपटॉप

वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित)

सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

सॉफ्ट फोन

हार्ड फोन/रिसीवर

चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

माइक्रोसॉफ्ट ॲॉफिस



मॉड्यूल 5: आउटबाउंड टेलीसेल्स कॉल करें

SSC/N3002, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कॉल के उद्देश्य को प्रस्तुत करने के व्यावसायिक तरीकों पर चर्चा करें।
- ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) प्रणाली या पर्यवेक्षक से ग्राहक डेटाबेस का मूल्यांकन करें।

अवधि : 22:00(घंटों में)	अवधि : 38:00(घंटों में)
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> ध्वनि और गैर-ध्वनि बातचीत में एआई के उपयोग के लाभ और सीमाओं का वर्णन करें। आउटबाउंड बिक्री गतिविधियों की दक्षता बढ़ाने के लिए कॉल सूची और बिक्री स्क्रिप्ट तैयार करने के महत्व को समझाइए। आउटबाउंड कॉल करने के लिए मानक परिचालन प्रक्रियाओं की रूपरेखा तैयार करें, जिसमें नैतिक विचार और अनुपालन मानक शामिल हों। एक प्रभावी परिचय के प्रमुख तत्वों की पहचान करें, जिसमें आत्म-प्रस्तुति, संगठनात्मक मुख्य बिंदु और कॉल का उद्देश्य शामिल हैं। ग्राहक जुड़ाव और बिक्री की सफलता पर सकारात्मक भाषा और प्रेरक तकनीकों के प्रभाव पर चर्चा करें। ग्राहक प्रोफाइल और प्राथमिकताओं के आधार पर उत्पाद/सेवा प्रस्तुतीकरण को अनुकूलित करने के लिए रणनीतियों का विश्लेषण करें। 	<ul style="list-style-type: none"> आउटबाउंड बिक्री गतिविधियों के लिए एक विस्तृत कॉल सूची तैयार करें और एक पेशेवर बिक्री स्क्रिप्ट का मसौदा तैयार करें। परिचालन अनुसूची और प्रक्रियाओं का पालन करते हुए आउटबाउंड बिक्री कॉल का अनुकरण करें। अनुमोदित शब्दावली/स्क्रिप्ट का उपयोग करके व्यक्तिगत, संगठनात्मक और कॉल उद्देश्य को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने के लिए भूमिका-खेल परिचय। संभावित ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान सकारात्मक भाषा और प्रेरक तकनीकों का प्रदर्शन करें। उपलब्ध कराए गए केस अध्ययनों के आधार पर विभिन्न ग्राहक प्रोफाइलों को आकर्षित करने के लिए बिक्री प्रस्तुतियों को अनुकूलित करें। वास्तविक समय सिमुलेशन में प्रेरक खंडन का उपयोग करके ग्राहक के प्रश्नों या आपत्तियों का प्रभावी ढंग से जवाब दें। मॉक सेल्स कॉल के दौरान अपसेलिंग या



<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों की सामान्य आपत्तियों का मूल्यांकन करें तथा उन्हें प्रभावशाली ढंग से संबोधित करने के लिए एक रूपरेखा विकसित करें। अपसेलिंग और क्रॉस-सेलिंग के सिद्धांतों और राजस्व एवं ग्राहक प्रतिधारण को बढ़ाने में उनके महत्व को समझाइए। नैतिक मानकों के अनुरूप स्पष्ट और सूचित ग्राहक सहमति प्राप्त करने के तरीके परिभाषित करें। भविष्य की रणनीतिक योजना के लिए कॉल परिणामों की रिकॉर्डिंग और विश्लेषण में सीआरएम प्रणालियों की भूमिका पर चर्चा करें। और संगठन की ब्रांड छवि बनाए रखने में पेशेवर आचरण के महत्व पर जोर दें। ग्राहक निर्णयों को प्रभावित करने और उत्पाद या सेवा के लाभों पर जोर देने में भाषण स्वर-परिवर्तन के महत्व को समझाइए। किसी उत्पाद या सेवा के मुख्य लाभों की पहचान करें जिन्हें ग्राहकों को प्रभावी ढंग से मनाने के लिए बातचीत के दौरान उजागर किया जाना चाहिए। विभिन्न ग्राहक संपर्क परिदृश्यों में उनकी प्रभावशीलता के लिए विभिन्न वाक् मॉड्यूलन तकनीकों का मूल्यांकन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> क्रॉस-सेलिंग गतिविधियों के माध्यम से ग्राहकों के साथ जुड़ें, राजस्व सृजन और वफादारी निर्माण तकनीकों पर ध्यान केंद्रित करें। भूमिका-निर्धारण अभ्यास के दौरान आगे के विक्रय चरणों के लिए ग्राहकों की स्पष्ट सहमति प्राप्त करें। व्यावहारिक सत्रों के दौरान सीआरएम सॉफ्टवेयर में फीडबैक और कॉल डिस्पोजिशन सहित कॉल परिणामों को रिकॉर्ड करें। परिदृश्यों में उदासीन या अनुत्तरदायी संपर्कों से निपटने के दौरान व्यावसायिक व्यवहार और संघर्ष समाधान तकनीकों की व्याख्या करें। एक नकली ग्राहक बातचीत के दौरान मुख्य बिंदुओं पर जोर देने के लिए उपयुक्त भाषण मॉड्यूलेशन तकनीकों के उपयोग का प्रदर्शन करें। कक्षा में उपस्थित दर्शकों को प्रभावित करने के लिए एक संक्षिप्त प्रस्तुति तैयार करें और प्रस्तुत करें, जिसमें लाभों पर प्रकाश डालने के लिए भाषण स्वर-परिवर्तन तकनीकों को शामिल किया जाए।
--	--

कक्षा सहायक सामग्री:

व्हाइटबोर्ड और मार्कर

चार्ट पेपर और स्केच पेन

प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप

उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:



प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं:

पीसी/लैपटॉप

वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित)

सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

सॉफ्ट फोन

हार्ड फोन/रिसीवर

चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस



मॉड्यूल 6: ग्राहक सेवा संचार और समस्या समाधान

SSC/N3003, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- ग्राहक प्रश्नों के दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण और प्राथमिकता निर्धारण के उद्देश्य पर चर्चा करें।
- विभिन्न ग्राहक प्रश्नों के लिए सामान्य प्रतिक्रिया समय की पहचान करें।

अवधि : 15:00(घंटों में)	अवधि : 23:00(घंटों में)
सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम	व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक सेवा प्रदर्शन को मापने के लिए एआई-जनरेटेड रिपोर्ट पढ़ें। ग्राहक संतुष्टि बनाए रखने के लिए विभिन्न संचार चैनलों पर ग्राहक प्रश्नों को तुरंत स्वीकार करने के महत्व को समझाइए। ग्राहक की समस्या की पहचान करने की प्रक्रिया का वर्णन करें तथा बताएं कि प्रभावी समाधान के लिए सभी प्रासंगिक जानकारी एकत्रित करना क्यों आवश्यक है। किसी भी असुविधा के लिए क्षमा मांगने में सहानुभूति और संचार की भूमिका और ग्राहक वफादारी पर इसके प्रभाव पर चर्चा करें। समग्र ग्राहक सहायता प्रक्रिया के भाग के रूप में सीआरएम प्रणाली में ग्राहक टिकटों के समाधान के उद्देश्य और महत्व का वर्णन करें। सीआरएम वर्कफ्लो में आने वाली सामान्य समस्याओं को पहचानें और प्रभावी 	<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न चैनलों (फोन, ईमेल, चैट) के माध्यम से प्राप्त ग्राहक प्रश्नों को निर्धारित समय के भीतर तुरंत जवाब देकर एकत्रित करने का तरीका प्रदर्शित करें। नियमित पूछताछ को संभालने के लिए एआई-संचालित प्लेटफॉर्म का उपयोग करें। सक्रिय रूप से सुनकर और समाधान के लिए आवश्यक विवरण एकत्र करने हेतु प्रासंगिक प्रश्न पूछकर ग्राहक की समस्या की पहचान करें। ग्राहक के साथ संचार के दौरान सहानुभूति और व्यावसायिकता का प्रदर्शन करते हुए, किसी भी असुविधा के लिए क्षमा मांगने के तरीके अपनाएं। एक काल्पनिक ग्राहक प्रश्न के लिए समाधान का मसौदा तैयार करना और उसका दस्तावेजीकरण करना, स्पष्टता सुनिश्चित करना और कार्यप्रवाह मानकों का पालन करना।



समाधान रणनीतियों का वर्णन करें।

कक्षा सहायक सामग्री:

व्हाइटबोर्ड और मार्कर
चार्ट पेपर और स्केच पेन
प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप

उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:

प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं:
पीसी/लैपटॉप
वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित)
सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)
सॉफ्ट फोन
हार्ड फोन/रिसीवर
चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक)
माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस



मॉड्यूल 7: सेवा और समस्या समाधान

SSC/N3003, V3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- क्वेरी के आरंभिक प्रकार, जैसे इनबाउंड या आउटबाउंड, के आधार पर दृष्टिकोण में अंतर की पहचान करें।

अवधि : 12:00(घंटों में)	अवधि : 10:00(घंटों में)
<p>सिद्धांत - प्रमुख शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों को दी जाने वाली प्रतिक्रिया में सटीकता और स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए संगठन के ज्ञान आधार का उपयोग कैसे किया जाए, इसे परिभाषित करें। सर्वोत्तम प्रथाओं और संगठनात्मक मानकों का उपयोग करके समस्या निवारण और सामान्य ग्राहक प्रश्नों को हल करने में शामिल चरणों की रूपरेखा तैयार करें। व्यावसायिक ग्राहक सेवा के प्रमुख घटकों की पहचान करें, जिसमें स्वर, भाषा और प्रतिक्रिया शामिल हैं। ग्राहक विश्वास बढ़ाने और भविष्य में सेवा दक्षता में सुधार करने के लिए अनुर्वर्ती कार्रवाई और दस्तावेजीकरण सुनिश्चित करने के महत्व को समझाएं। कठिन ग्राहकों या परिस्थितियों से निपटते समय शांत और सम्मानजनक व्यवहार बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। 	<p>व्यावहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राहक के प्रश्न के संबंध में प्रारंभिक जानकारी एकत्रित करें और समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए उसे सिस्टम में सही ढंग से इनपुट करें। ग्राहक की समस्या के लिए सटीक और व्यापक प्रतिक्रिया या समाधान प्रदान करने के लिए संगठन के ज्ञान आधार का संदर्भ लें। समाधान प्रक्रिया का दस्तावेजीकरण करें और सुनिश्चित करें कि ग्राहक की चिंता को भविष्य में संदर्भ या अनुर्वर्ती कार्रवाई के लिए सही ढंग से दर्ज किया गया है। कठिन या भावुक ग्राहकों से निपटते समय धैर्य और व्यावसायिकता का प्रदर्शन करें, जिससे सकारात्मक अनुभव सुनिश्चित हो सके। यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक से पुष्टि करें कि प्रदान किया गया समाधान उनकी समस्या का समाधान करता है तथा उनकी अपेक्षाओं को पूरा करता है। घर से काम करते समय भी ग्राहक पूछताछ, समस्या निवारण और सेवाओं को बढ़ाने के लिए क्लाउड-आधारित कॉल सेंटर प्लेटफॉर्म



	का उपयोग करें
कक्षा सहायक सामग्री:	
व्हाइटबोर्ड और मार्कर चार्ट पेपर और स्केच पेन प्रस्तुतियों के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर और लैपटॉप	
उपकरण, सामान और अन्य आवश्यकताएँ:	
प्रयोगशालाएं निम्नलिखित से सुसज्जित हैं: पीसी/लैपटॉप वाई-फाई के साथ इंटरनेट (न्यूनतम 2 एमबीपीएस समर्पित) सीआरएम सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक) सॉफ्ट फोन हार्ड फोन/रिसीवर चैट सॉफ्टवेयर (वैकल्पिक) माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस	



मॉड्यूल 8: रोजगार कौशल का परिचय

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार कौशल पर चर्चा करें।
- विभिन्न शिक्षण एवं रोजगारपरकता से संबंधित भारत सरकार एवं निजी पोर्टलों तथा उनके उपयोग की सूची बनाएं।

अवधि : 1.5 घंटे (0.5 सिद्धांत + 1 प्रायोगिक)

मॉड्यूल 9: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- संवैधानिक मूल्यों की व्याख्या करें, जिसमें नागरिक अधिकार और कर्तव्य, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी और व्यक्तिगत मूल्य और नैतिकता जैसे ईमानदारी, निष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान शामिल हैं, जो एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए आवश्यक हैं।
- दिखाएँ कि विभिन्न पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का अभ्यास कैसे किया जाए।

अवधि : 1.5 घंटे (0.5 सिद्धांत + 1 प्रायोगिक)

मॉड्यूल 10: 21वीं सदी में पेशेवर बनना

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- प्रासंगिक 21वीं सदी के कौशल के महत्व पर चर्चा करें।
- व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्या समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, सीखने के लिए सीखना आदि जैसे 21वीं सदी के कौशल प्रदर्शित करें।
- निरंतर सीखने के लाभों का वर्णन करें।

अवधि : 2.5 घंटे (1 सिद्धांत + 1.5 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 11: बुनियादी अंग्रेजी कौशल

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:



- कि विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर, रोजमर्रा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों का उपयोग कैसे करें।
- बुनियादी अंग्रेजी में लिखे पाठ को पढ़ें और समझें।
- बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करते हुए एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ/पत्र/ई-मेल लिखें।

अवधि: 10 घंटे (4 सिद्धांत + 6 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 12: कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- अच्छी तरह से परिभाषित अल्पकालिक और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना बनाएं।

अवधि: 2 घंटे (1 सिद्धांत + 1 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 13: संचार कौशल

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- मौखिक और अशाब्दिक संचार शिष्टाचार का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें।
- प्रभावी संचार के लिए सक्रिय श्रवण के महत्व को समझाइए।
- एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करने के महत्व पर चर्चा करें।

अवधि: 5 घंटे (2 सिद्धांत + 3 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 14: विविधता और समावेश

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- दिव्यांगों के साथ उचित तरीके से व्यवहार, संवाद और आचरण कैसे किया जाए, इसका प्रदर्शन करें।
- POSH के अनुसार बढ़ते यौन उत्पीड़न के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करें।

अवधि: 2.5 घंटे (1 सिद्धांत + 1.5 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 15: वित्तीय और डिजिटल साक्षरता

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- सही वित्तीय संस्थान, उत्पाद और सेवा का चयन करने के महत्व को रेखांकित करें।



- सुरक्षित तरीके से ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन करने का तरीका प्रदर्शित करें।

अवधि: 5 घंटे (2 सिद्धांत + 3 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 16: आवश्यक डिजिटल कौशल

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- आज के जीवन में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का वर्णन करें।
- डिजिटल उपकरणों को संचालित करने तथा उनसे संबंधित अनुप्रयोगों और सुविधाओं का सुरक्षित एवं संरक्षित तरीके से उपयोग करने का तरीका प्रदर्शित करें।
- ब्राउज़िंग, विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, ई-मेल आदि का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग करते समय जिम्मेदार ऑनलाइन व्यवहार प्रदर्शित करने के महत्व पर चर्चा करें।
- नमूना वर्ड दस्तावेज़, एक्सेल शीट और प्रस्तुतियाँ बनाएँ प्रभावी ढंग से काम करने के लिए आभासी सहयोग उपकरणों का उपयोग करें।

अवधि: 10 घंटे (4 सिद्धांत + 6 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 17: उद्यमिता

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- उद्यमिता एवं उद्यम के प्रकारों की व्याख्या करें।
- संभावित व्यवसाय के लिए अवसरों की पहचान कैसे करें, वित्तोषण के स्रोतों तथा इससे संबंधित वित्तीय और कानूनी जोखिमों को कम करने की योजना के साथ कैसे जोड़ा जाए, इस पर चर्चा करें।
- विपणन के 4P - उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का वर्णन करें तथा आवश्यकतानुसार उनका प्रयोग करें।
- चयनित व्यावसायिक अवसर के लिए एक नमूना व्यवसाय योजना बनाएं।

अवधि: 7 घंटे (3 सिद्धांत + 4 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 18: ग्राहक सेवा

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों और आवश्यकताओं का विश्लेषण करने के महत्व का वर्णन करें।
- ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचानने और उन्हें पेशेवर तरीके से जवाब देने के महत्व को समझाएं।
- स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें।



अवधि: 5 घंटे (2 सिद्धांत + 3 व्यावहारिक)

मॉड्यूल 19: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी

एनओएस 60 घंटे के लिए मैप किया गया (संस्करण नं. 1)

मुख्य शिक्षण परिणाम:

- एक व्यावसायिक पाठ्यक्रम (सी.वी.) बनाएं।
- विभिन्न ऑफलाइन और ऑनलाइन नौकरी खोज स्रोतों जैसे कि रोजगार कार्यालय, भर्ती एजेंसियां और नौकरी पोर्टल का उपयोग करें।
- साक्षात्कार के दौरान स्वच्छता और आत्मविश्वास बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।
- एक नकली साक्षात्कार करें।
- प्रशिक्षुता के अवसरों की खोज और पंजीकरण के लिए चरणों की सूची बनाएं।

अवधि: 8 घंटे (3 सिद्धांत + 5 व्यावहारिक)



अनुलग्नक

प्रशिक्षक की आवश्यकताएं

1.	प्रशिक्षक की योग्यता और संबंधित क्षेत्र में अनुभव (वर्षों में) (एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	<p>शैक्षिक योग्यता: किसी भी विषय में स्नातक उद्योग एवं प्रशिक्षण अनुभव: तकनीकी सहायता/ग्राहक सेवा क्षेत्र में 2 वर्ष का उद्योग अनुभव।</p> <p>प्रमाणन: "ट्रेनर" को योग्यता पैक "MEP/Q2601, V2.0" से मैप किया गया है। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल 80% है।</p>
2.	मास्टर ट्रेनर की योग्यता और संबंधित क्षेत्र में अनुभव (वर्षों में) (एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	<p>शैक्षिक योग्यता: किसी भी विषय में स्नातक उद्योग एवं प्रशिक्षण अनुभव: तकनीकी सहायता/ग्राहक सेवा क्षेत्र में 4 वर्ष का उद्योग अनुभव।</p> <p>प्रमाणन: "मास्टर ट्रेनर" को योग्यता पैक "MEP/Q2602, V2.0" से मैप किया गया है। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल 90% है।</p>
3.	प्रशिक्षण के लिए आवश्यक उपकरण और साजो-सामान	<input checked="" type="checkbox"/> हां <input type="checkbox"/> नहीं (यदि हां, तो विवरण अनुलग्नक में दिया जाए)
4.	संशोधित योग्यता के मामले में, प्रशिक्षक के लिए आवश्यक किसी भी अपस्किलिंग का विवरण	ना



मूल्यांकनकर्ता की आवश्यकताएं

1.	मूल्यांकनकर्ता की योग्यता और प्रासंगिक क्षेत्र में अनुभव (वर्षों में) (एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	<p>शैक्षिक योग्यता: किसी भी विषय में स्नातक उद्योग एवं प्रशिक्षण अनुभव: तकनीकी सहायता/ग्राहक सेवा क्षेत्र में 2 वर्ष का उद्योग अनुभव।</p> <p>प्रमाणन: "असेसर" को योग्यता पैक "MEP/Q2701" से मैप किया गया है। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल 80% है।</p>
2.	प्रॉफेशनल की योग्यता और प्रासंगिक क्षेत्र में अनुभव (वर्षों में) (एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	<p>शैक्षिक योग्यता: किसी भी विषय में स्नातक उद्योग एवं प्रशिक्षण अनुभव: तकनीकी सहायता/ग्राहक सेवा क्षेत्र में 2 वर्ष का उद्योग अनुभव।</p> <p>प्रमाणन: "प्रॉफेशनल" को योग्यता पैक "MEP/Q2701" से मैप किया गया है। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल 80% है।</p>
3.	मुख्य मूल्यांकनकर्ता/प्रौढ़ की योग्यता और संबंधित क्षेत्र में अनुभव (वर्षों में) (एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	<p>शैक्षिक योग्यता: किसी भी विषय में स्नातक उद्योग एवं प्रशिक्षण अनुभव: तकनीकी सहायता/ग्राहक सेवा क्षेत्र में 4 वर्ष का उद्योग अनुभव।</p> <p>प्रमाणन: "लीड असेसर" को योग्यता पैक "MEP/Q2702" से मैप किया गया है। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल 90% है।</p>
4.	मूल्यांकन मोड (मूल्यांकन मोड निर्दिष्ट करें)	यह कक्षा में या ऑनलाइन हो सकता है।
5.	मूल्यांकन के लिए आवश्यक उपकरण और उपकरण	■प्रशिक्षण के समान □हाँ □नहीं (यदि मूल्यांकन के लिए यह अनिवार्य है तो विवरण अनुलग्नक में दिया जाना चाहिए)



मूल्यांकन रणनीति

मूल्यांकन प्रक्रिया अवलोकन

बैच निर्माण एवं मूल्यांकन अनुरोधः

प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी) या प्रशिक्षण केंद्र (टीसी), मंत्रालय/विभाग के किसी अन्य अधिकृत भागीदार सहित, एसआईडीएच पोर्टल पर बैच/पुश बैच बनाते हैं। मूल्यांकन अनुरोध एसआईडीएच पोर्टल के माध्यम से या समय-समय पर अधिकृत ईमेल या अन्य मीडिया के माध्यम से प्रस्तुत किए जाते हैं। गैर-एसआईडीएच योजनाओं के लिए, मूल्यांकन अनुरोध इलेक्ट्रॉनिक रूप से या संबंधित राज्य कौशल मिशन पोर्टल के माध्यम से प्राप्त होते हैं। टीपी/टीसी आईएनएसडीएमएस पोर्टल के माध्यम से मूल्यांकन अनुरोध शुरू करता है और भुगतान संसाधित करता है (जहां लागू हो)।

बैच सरेखण एवं पुष्टिकरणः

भुगतान की पुष्टि होने पर, निम्नलिखित कारकों के आधार पर बैचों को मूल्यांकन एजेंसी को सौंपा जाता है:

- मूल्यांकन तत्परता
- विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित मूल्यांकनकर्ताओं की उपलब्धता
- एकी के लिए समय-समय पर निर्धारित मूल्यांकन एजेंसी को मूल्यांकन कैपिंग, लूप में आईटी-आईटीईएस एसएससी के साथ, मूल्यांकन तिथि की पुष्टि के लिए एक ईमेल संचार / निर्धारित मोड संचार टीपी/टीसी को भेजा जाता है। एक बार पुष्टि प्राप्त हो जाने पर, मूल्यांकन एजेंसी मूल्यांकन करने या सुविधा प्रदान करने के लिए एक टीओए-प्रमाणित मूल्यांकनकर्ता को नामित करती है।
- बैच तभी बनाए जाते हैं जब योग्यता सक्रिय होती है।

उम्मीदवार सत्यापन और मूल्यांकन निष्पादनः

मूल्यांकन की शुरुआत में एक प्रमाणित मूल्यांकनकर्ता द्वारा उम्मीदवार के विवरण को सत्यापित और प्रलेखित किया जाता है। एक गुणवत्ता आश्वासन (क्यूए) तंत्र लागू किया गया है, जिसके लिए टीसी से एक उपक्रम की आवश्यकता होती है। निरंतर सुधार सुनिश्चित करने के लिए टीपी/टीसी से नियमित फीडबैक एकत्र किया जाता है।

साक्ष्य संग्रह और सत्यापनः

प्रक्रिया के दौरान प्रॉक्टर या मूल्यांकनकर्ता मूल्यांकन स्थान की तिथि/समय-मुद्रित और जियो-टैग की गई तस्वीरें कैप्चर करते हैं। उपस्थिति ऑफलाइन भी सुनिश्चित की जाती है। मूल्यांकन मानकों को परिष्कृत करने के लिए एक पीसी-वार परिणाम विश्लेषण किया जाता है।

निगरानी और अनुपालनः

बैच निगरानी स्थापित प्रोटोकॉल का पालन करती है, जिससे मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित होता है। अनुपालन को सत्यापित करने के लिए प्रशिक्षण और मूल्यांकन दोनों के दौरान टीसी स्थानों पर नमूना आधारित औचक दौरे आयोजित किए जाते हैं। यह संरचित दृष्टिकोण पूरी मूल्यांकन प्रक्रिया में पारदर्शिता, गुणवत्ता नियंत्रण और सत्यापन सुनिश्चित करता है।

परीक्षण वातावरण:

- मूल्यांकन स्थान, दिनांक और समय की जाँच करें
- यदि बैच का आकार 30 से अधिक है, तो 2 मूल्यांकनकर्ता होने चाहिए।
- जाँच करें कि उम्मीदवारों को सिद्धांत और व्यावहारिक मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।

मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढांचा:

आईटी-आईटीईएस एसएससी नैसकॉम एक विशिष्ट नौकरी की भूमिका के लिए विकसित प्रश्न बैंक के विकास और आवधिक समीक्षा के लिए जिम्मेदार है। हम सभी हितधारकों के लिए अपनी वेबसाइट पर एक खुले तौर पर सुलभ नमूना/मॉडल प्रश्न पत्र प्रकाशित करते हैं। मूल्यांकन डिजाइनर द्वारा बनाए गए प्रश्न बैंक की गुणवत्ता को निम्नलिखित मापदंडों पर विषय वस्तु विशेषज्ञों द्वारा मान्य किया जाता है:

- तथ्यों, डेटा और जानकारी के संदर्भ में प्रश्न बैंक की उपयुक्तता।
- व्याकरण, वर्तनी, स्क्रिप्टिंग और स्वरूपण की जाँच करता है।
- प्रदान की गई जानकारी प्रश्न के उत्तर/समाधानों में किसी भी अस्पष्टता को दूर करने के लिए पर्याप्त विशिष्ट होनी चाहिए।
- प्रासंगिकता - विषय का अच्छी तरह से मूल्यांकन करना। नौकरी की भूमिका।
- जाँच करें कि क्या प्रत्येक प्रश्न का कठिनाई स्तर मैट्रिक्स के अनुसार है।
- जाँचें कि क्या प्रश्न में उपयोग की गई छवियाँ स्पष्ट और प्रासंगिक हैं।
- उपयोग किए गए सभी चर, प्रतीक और संक्षिप्ताक्षर घोषित किए जाने चाहिए।
- सही उत्तर विकल्प अद्वितीय होना चाहिए, और विकल्प ओवरलैपिंग नहीं होने चाहिए।



संदर्भ

शब्दकोष

अवधि	विवरण
मुख्य शिक्षण परिणाम	मुख्य शिक्षण परिणाम वह कथन है जो अंतिम परिणाम प्राप्त करने के लिए शिक्षार्थी को जानने, समझने और करने में सक्षम होने की आवश्यकता है। मुख्य शिक्षण परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणामों का निर्माण करेगा। प्रशिक्षण परिणामों को जान, समझ (सिद्धांत) और कौशल (व्यावहारिक अनुप्रयोग) के संदर्भ में निर्दिष्ट किया जाता है।
प्रशिक्षण परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम इस बात का विवरण है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर शिक्षार्थी क्या जानेगा, क्या समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा।
टर्मिनल परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम एक बयान है कि एक शिक्षार्थी एक मॉड्यूल के पूरा होने पर क्या जान पाएगा, क्या समझ पाएगा और क्या करने में सक्षम होगा। टर्मिनल परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम प्राप्त करने में मदद करता है।
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक कार्य निष्पादन के उस मानक को निर्दिष्ट करते हैं जिसे किसी व्यक्ति को कार्यस्थल पर कार्य करते समय प्राप्त करना होता है।
विकलांग व्यक्ति	विकलांग व्यक्ति वे लोग हैं जिनमें दीर्घकालिक शारीरिक, मानसिक, बौद्धिक या संवेदी विकलांगताएं होती हैं, जो विभिन्न बाधाओं के साथ मिलकर समाज में दूसरों के साथ समान आधार पर उनकी पूर्ण और प्रभावी भागीदारी में बाधा उत्पन्न कर सकती हैं।
एकीकृत विकास पर्यावरण	एकीकृत विकास वातावरण एक सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग है जो कंप्यूटर प्रोग्राम्स को सॉफ्टवेयर विकास के लिए व्यापक सुविधाएं प्रदान करता है।



संक्षिप्त और संक्षिप्तीकरण

अवधि	विवरण
क्यूपी	क्वालिफिकेशन पैक
एनएसक्यूएफ	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन फ्रेमवर्क
एनएसक्यूसी	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन कमिटी
एनओएस	नेशनल ऑक्यूपेशनल स्टैंडर्ड्स
एसएससी	स्किल सेक्टर्स काउंसिल्स
नैसकॉम	नेशनल एसोसिएशन ऑफ सॉफ्टवेयर एंड सर्विस कंपनीज
पीडब्लूडी	विकलांग व्यक्ति
आईडीई	इंटीग्रेटेड डेवलपमेंट एनवायरनमेंट