

भारतीय डाक



India Post

# இந்திய அஞ்சல் துறை



கடினமான சூழ்நிலைகளை  
எதிர் கொள்ளுதல்

# கடினமான சூழ்நிலைகளை எதிர்கொள்ளுதல்

## யாருக்கு தேவை

- கடமையான வாடிக்கையாளர்களை நேரிலோ, தொலைபேசியிலோ எதிர்கொள்ள வேண்டியவர்கள்.
- முன்வரிசை அலுவலர்கள்.

# கடினமான சூழ்நிலைகளை எதிர் கொள்ளுதல்

## ஏன் வேண்டும்

- போட்டிமயமான வியாபார சூழ்நிலை
- புது வாடிக்கையாளர்களை பிடிப்பது, பழைய வாடிக்கையாளர்களை தக்கவைத்துக் கொள்ள வேண்டிய முயற்சியைவிட பலமடங்கு கடினம்.
- வாடிக்கையாளர்களை இழந்தால், வியாபாரமும் நம் வாழ்க்கையும் பாதிக்கப்படும்.

# கடினமான சூழ்நிலைகளை பட்டியலிடுக.

- 1) .
- 2) .
- 3) .
- 4) .
- 5) .
- 6) .
- 7) .
- 8) .
- 9) .
- 10) .

# கடினமான சூழ்நிலைகள்

- வாடிக்கையாளர் துயரம்.
- தன் துயரம்
- மேலதிகாரிகளின் துயரம்
- மூன்றும் மனிதர்களின் துயரங்கள்

# சமாளிக்கும் விதம்

- பிறருடைய நிலையில் தன்னை ஆட்படுத்தாதல்.
- குறைகளை "தன்மேல்" என்று நினைக்காமல் "நம் அமைப்பின்" காரணம் என்று நினைத்தால் கோபம் வராது.
- பிறர்க்கு பெருந்தன்மையுடன் உதவி செய்ய முயற்சியுங்கள்.
- விரும்பத்தகாத வார்த்தைகளை திரும்பத் திரும்ப சொல்லி சுட்டிக் காட்டவோ, பெருட்படுத்தவோ வேண்டாம்.
- மாற்ற இயலாத சூழ்நிலைகளில் பொறுமையுடன் கையாளுங்கள்.

# பயிற்சி

- புதிதாக தபால்காரர் ஒருவர் சேர்ந்திருக்கிறார். அவர் சில தபால்களை சரியாக கொடுத்திருக்க மாட்டார். ஒரு வாலிபன் மிகுந்த கோபத்துடன் தபால்களை (இதழ்கள்) விற்று பணம் சம்பாதிப்பதாக பழி சுமத்துகிறார். நீங்கள் என்ன செய்வீர்கள்.

