

முன்னுரை

முக்கியம்

- ❖ சேவை
- ❖ வாடிக்கையாளர்
- ❖ வியாபாரம்
- ❖ சம்பாத்தியம்

எல்லாத்துறை

- ❖ வங்கி
- ❖ அஞ்சல்
- ❖ கல்விக்கூடங்கள்
- ❖ மருந்தகங்கள்

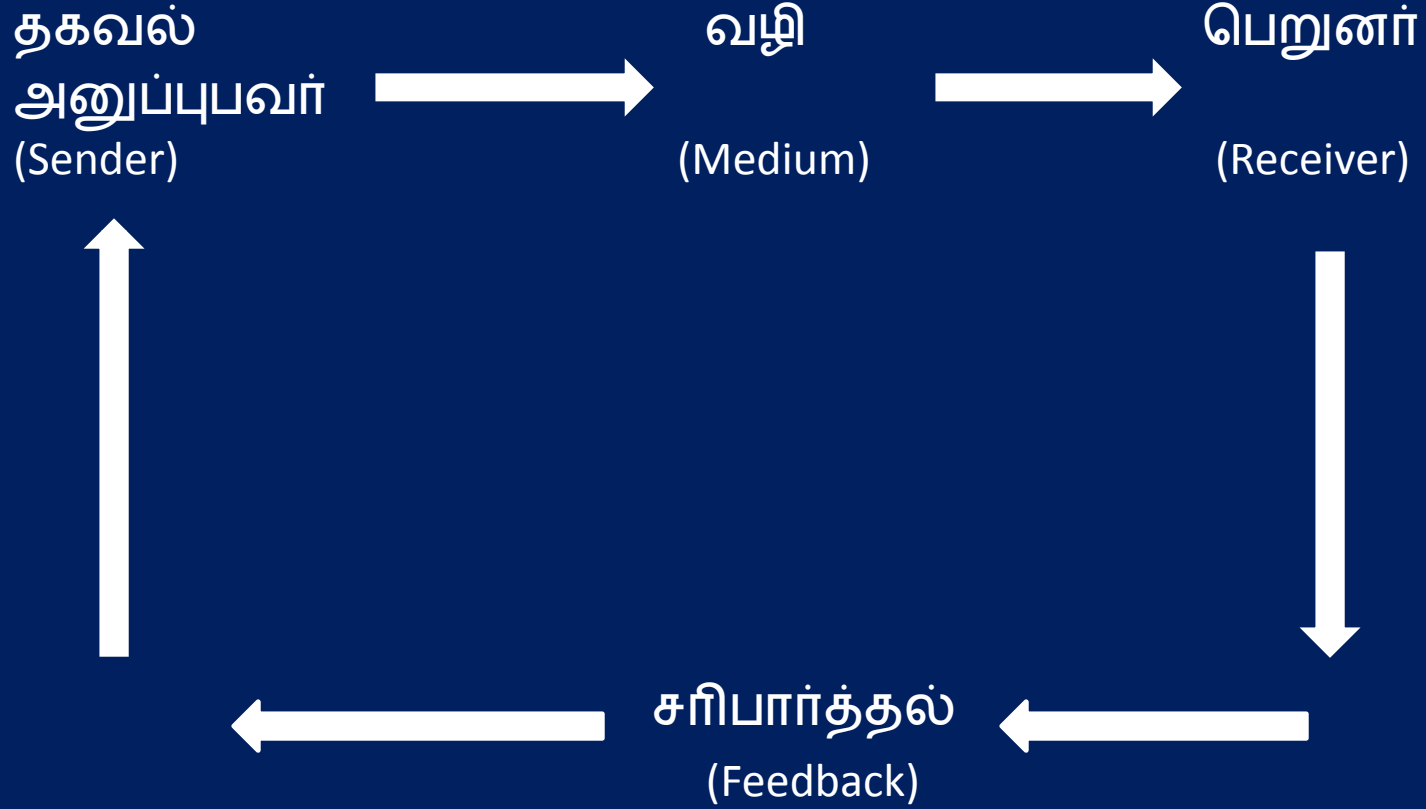
முன்னுரை

- வேகமான உலகம்
- கணினி மயம்
- பழையன மாறி புதியன வரவு
- புதியன கற்றல்

என் தகவல் தொடர்புகள் (Communication)

- தொடர்புகள் மிகவும் முக்கியம்
- பேச்சுத்தொடர்பு (Oral Communication)
- எழுத்துத்தொடர்பு(Written Communication)
- உடல் மொழி (Body Language)

என் தகவல் தொடர்புகள் (Communication)



தகவல் சேகரித்தல்



கோர்வையாக – என்ன, எப்படி, வேறுவழிகள்
தெரியப்படுத்துதல்

- * எதிர்பார்த்தல் (Expected answer)
- * நேரான பதில் (Positive answer)
- * அவசரத்தன்மை முதன்மை (prioritize Urgent matters)

அவசரம் (Urgent)	அதிமுக்கியம் (Most Important)
அவசியம் அல்லாதவை (Not Important)	முக்கியம் (Important)

பயிற்சிகள்

(முதல் பயிற்சி)

நடுக்கடல்  சிக்கல்  என்ன பொருள்/ ஏன்
எடுத்துக்காட்டு

- ஆஸ்திரேலிய பிரிஸ்பேன் வெள்ளம் – ஒரு மாணவர் செய்தது.
- கடவுச்சீட்டு, பணம், தொலைபேசி, முக்கியமான தகவல்கள், விளக்கு
- இயற்கைச்சீற்றம், விபத்துகள் ஆகியவற்றுக்கும் இது பொருந்தும்.

பயிற்சி 2

சமயோசிதத் தொடர்புகள் வாடிக்கையாளர்திருப்தி

அலுவலர்

- ❖ அறிந்திருக்கும் அறிவு
- ❖ ஆற்றல்
- ❖ சூழ்நிலை
- ❖ பொறுமை
- ❖ அமைதி
- ❖ இன்முகம்

வாடிக்கையாளர்

- ❖ வாடிக்கையாளர் கேள்வி
- ❖ சூழ்நிலை
- ❖ தேவை
- ❖ மனநிலை

வினவுதல் கலை

வினவுதல் முறை 1

I. சிறு பதில் கேள்வி (closed end) ஆம் அல்லது இல்லை என்ற பதில் எடுத்துக்காட்டு

நீங்கள் காலையில் தேனீர் அருந்தினீர்களா?

நீங்கள் அடிக்கடி அஞ்சலறைக்கு வரிவீர்களா?

II. விரிவான பதில் கேள்வி (Open ended) விளக்கமான பதில் சொல்லுமளவுக்குக் கேள்வி இருத்தல் எடுத்துக்காட்டு

நீங்கள் காலையில் என்ன சாப்பிட்டீர்கள்

நீங்கள் அஞ்சல் துறையில் என்ன சேவையைப் பயன்படுத்துகிறீர்கள் ?

வினவுதல் முறை 2

நளினம் தேவை (Sophistication)

- * முரட்டுத்தன்மையின்மை (Not Rude)
- * உதவும் தன்மை (Helping Tendency)
- * ஏனோதானோ நிலையின்மை (Non committal)
- * புரிய வைத்தல் (Paraphrasing)

தொடர்பு முறைகள்

- வினவுதல் கலை
- சமயோசித முறைகள்
- முக்கியம் / அவசரம்

வாடிக்கையாளர் தான் ராஜா
(Customer is the King)

சித்திரம் கைப்பழக்கம்; செந்தமிழ் நாப்பழக்கம்

“மென் திறனும் பழக்கம் தான்”