

क्वालिफिकेशन फ़ाइल जमा करने वाले निकाय का संपर्क विवरण

निकाय जमा करने का नाम और पता:

ब्यूटी एंड वैलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल

कार्यालय संख्या - यूजी-5 बी, अपर ग्राउंड फ्लोर, हिमालय हाउस-23, कस्तूरबा गांधी मार्ग, कनॉट प्लेस, दिल्ली-110001

सबमिशन से निपटने वाले व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण

नाम: मोनिका बहल

संगठन में पद: सी.ई.ओ

पता अगर ऊपर से अलग है: ऊपर की तरह

टेलीफ़ोन नंबर: 011 - 40342940/42/44/45

ईमेल: ceo@bwssc.in

क्वालिफिकेशन फ़ाइल के समर्थन में प्रस्तुत दस्तावेजों की सूची

- 1.क्वालिफिकेशन पैक
- 2.उद्योग मान्यता पत्र
- 3.उद्योग अनुमोदन ट्रैकर
- 4.एकीकृत व्यावसायिक मैप
- 5.सारांश शीट
- 6.मॉडल करिकुलम

सारांश

1	क्वालिफिकेशन / शीर्षक: रिटेल सेल्स एसोसिएट	
2	क्वालिफिकेशन कोड, यदि कोई हो: बीडब्ल्यूएस/आरएएस/क्यू0104	
3	एनसीओ कोड और पेशा: एनसीओ-2015/5249.0301; स्टोर संचालन	
4	क्वालिफिकेशन की प्रकृति और उद्देश्य (कृपया निर्दिष्ट करें कि क्वालिफिकेशन अल्पकालिक या दीर्घकालिक है)	<p>क्वालिफिकेशन की प्रकृति- लघु अवधि</p> <p>क्वालिफिकेशन का मुख्य उद्देश्य</p> <ul style="list-style-type: none"> - एक रिटेल स्टोर में कस्टमर्स को बिक्री और सेवा के लिए कौशल प्रदान करना - पहले से ही कार्य कर रहे लोगों के कौशल को अपग्रेड करने और पहचानने के लिए
5	निकाय जो क्वालिफिकेशन प्रदान करेंगे	ब्यूटी एंड वैलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल
6	निकाय जो क्वालिफिकेशन के लिए अग्रणी पाठ्यक्रमों की पेशकश करने के लिए प्रदाताओं को मान्यता देगा	ब्यूटी एंड वैलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल
7	प्रत्यायन/संबद्धता मानदंड पहले से मौजूद हैं या नहीं, यदि लागू हो (यदि हां, तो कॉपी संलग्न करें)	<p>संबद्धता प्रक्रिया वर्तमान में केंद्रीकृत है और स्किल इंडिया पोर्टल के माध्यम से रूट की जाती है।</p> <p>आपके प्रशिक्षण केंद्र/केंद्रों की मान्यता और संबद्धता के लिए, हम आपसे अनुरोध करते हैं कि आप नीचे दिए गए लिंक को देखें:</p> <p>https://www.skillindia.gov.in/direct-registration</p>
8	व्यवसाय जिसके लिए क्वालिफिकेशन पहुँच प्रदान करती है	स्टोर संचालन
9	व्यवसाय का नौकरी विवरण	इस स्थिति में व्यक्ति प्रदान की गई सेवाओं के स्तर में निरंतर सुधार के लिए प्रयास करते हुए खुदरा वातावरण में व्यवसाय को अधिकतम करने के लिए विशेष सेवा और उत्पाद प्रदर्शन देकर ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं।

10	लाइसेंसिंग आवश्यकताएं	एन/ए
11	प्रासंगिक क्षेत्र की वैधानिक और नियामक आवश्यकता (वृत्तचित्र सबूत देना होगा)	प्रशिक्षण के लिए किसी लाइसेंस या वैधानिक अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है
12	एनएसक्यूएफ में क्वालिफिकेशन का स्तर	स्तर 3
13	क्वालिफिकेशन को पूरा करने के लिए अपेक्षित प्रशिक्षण/सीखने की अनुमानित मात्रा	280 घंटे
14	इस क्वालिफिकेशन को प्रदान करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणों की सांकेतिक सूची	प्रदर्शन रैंक - उत्पाद के लिए गोंडोला / अलमारियां, प्रदर्शन बोर्ड / स्टैंडश्रेणियां और ऑफर (अलग अलग प्रकार), कैलकुलेटर, स्टॉक अलमीरा, प्वाइंट ऑफबिक्री (पीओएस) टर्मिनल (कंप्यूटर, नकद, दराज, रसीद प्रिंटर, बारकोड स्कैनर, कार्ड स्वाइपिंग मशीन), डमी उत्पाद, सहायक उपकरण जैसे कि ईयर फोन के साथ मोबाइल हैंडसेट आदि) बारकोड के साथ, विनिर्देशों, प्राइसटैग वीएम एलेमेंट्स (पुतला - फुल/हाफ बस्ट, डैंगलर्स, वॉबलर्स, हैंगर, फिक्स्चर, बैनर, पोस्टर, पीओएस डिस्प्ले (एलईडी लाइट बॉक्स); साइनेज बोर्ड; ऑफर/पॉलिसी साइनेज), शॉपिंग बास्केट/ शॉपिंग कार्ट, डमी अग्निशामक
15	प्रवेश आवश्यकताएँ और न्यूनतम आयु	10 वीं पास या आईटीआई पास (2 वर्ष, 8 वीं के बाद)
16	क्वालिफिकेशन से प्रगति (कृपया पेशेवर और शैक्षणिक प्रगति दिखाएं)	रिटेल टीम लीडर
17	पूर्व सीखने की मान्यता (आरपीएल) के लिए व्यवस्था	आरपीएल प्रक्रिया को आरपीएल दिशानिर्देशों के साथ जोड़ा जाएगा जिसमें निम्न चरण शामिल होंगे: 1. योजना के दिशा-निर्देशों के अनुसार एसएससी द्वारा पहचानी गई एजेंसी द्वारा जुटाए जाने की प्रक्रिया 2. एसएससी परिभाषित प्री-स्क्रीनिंग मानदंड के अनुसार उम्मीदवारों की

		<p>काउंसलिंग और प्री-स्क्रीनिंग आयोजित की जाएगी</p> <p>3. योजना के दिशा-निर्देशों के अनुसार प्रमाणित प्रशिक्षकों द्वारा नामांकित उम्मीदवारों का उन्मुखीकरण</p> <p>4. अंतिम मूल्यांकन एसएससी संबद्ध मूल्यांकन एजेंसी के प्रमाणित मूल्यांकनकर्ताओं द्वारा किया जाएगा</p> <p>5. एसएससी द्वारा योजना दिशानिर्देशों के अनुसार प्रमाणन किया जाएगा</p>
18	अंतर्राष्ट्रीय तुलनीयता	सर्विस स्किल ऑस्ट्रेलिया (कोड:एसआईआर30216)
19	क्वालिफिकेशन की नियोजित समीक्षा की तिथि	25 नवंबर 2024

20	क्वालिफिकेशन की औपचारिक संरचना		
	अनिवार्य घटक		
	घटक का शीर्षक और पहचान कोड	अनुमानित (सीखने के घंटे)	स्तर
	1. RAS/N0114 खरीद के लिए क्रेडिट आवेदनों को संसाधित करने के लिए	12	3
	2. RAS/N0120 स्टोर को सुरक्षित रखने में मदद करने के लिए	12	3
	3. RAS/N0122 स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखने में मदद करने के लिए	12	3
	4. RAS/N0125 कस्टमर्स को उत्पादों का प्रदर्शन करने के लिए	18	3
	5. RAS/N0126 कस्टमर्स को सही उत्पाद चुनने में मदद करने के लिए	22	3
	6. RAS/N0127 खरीद की सुविधा वाले कस्टमर्स को विशेषज्ञ सहायता प्रदान करने के लिए	22	3
	7. RAS/N0128 वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री को अधिकतम करने के लिए	22	3
	8. RAS/N0129 व्यक्तिगत बिक्री और बिक्री के बाद सेवा सहायता प्रदान करने के लिए	22	3
	9. RAS/N 0130 कस्टमर्स के मन में स्वयं और संगठन की सकारात्मक छवि बनाने के लिए	22	3

10. RAS/N0132 कस्टमर्स की चिंताओं का समाधान करने के लिए	22	3
11. RAS/N0133 विश्वसनीय सेवा के वितरण को व्यवस्थित करने के लिए	16	3
12. RAS/N 0134 कस्टमर संबंध सुधारने के लिए	22	3
13. RAS/N0135 सेवा चिंताओं की निगरानी और समाधान के लिए	16	3
14. RAS/N0136 सेवा में निरंतर सुधार को बढ़ावा देने के लिए	16	3
15. RAS/N0137 रिटेल टीम में प्रभावी ढंग से काम करने के लिए	12	3
16. RAS/N0138 किसी संगठन में प्रभावी ढंग से काम करने के लिए	12	3

	उप योग (ए)	280	
	वैकल्पिक घटक		
	घटक का शीर्षक और पहचान कोड	अनुमानित (सीखने के घंटे)	स्तर
	-	-	-
	उप योग (बी)	0	
	कुल (ए+बी)	280	

अनुभाग

ए.मूल्यांकन

21	<p>मूल्यांकन करने वाले निकाय:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. अमृत स्किल्स डेवलपमेंट प्राइवेट लिमिटेड 2. एस्पायरिंग माइंड्स असेसमेंट (पी) लिमिटेड 3. इंस्पायर यूथ डेवलपमेंट प्राइवेट लिमिटेड 4. आईरिस कॉरपोरेट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड 5. मेटल 6. प्राइमा कम्पटीशन्स प्राइवेट लिमिटेड 7. स्किल्स मंत्र एडुटेक कंसल्टिंग इंडिया प्राइवेट लिमिटेड 8. एसपी इंस्टीट्यूट ऑफ वर्कफोर्स डेवलपमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसपीआईडब्ल्यूडी) 9. ट्रेडसेटर 10. वेदोक्त स्किल्स 11. डेमोर्जिया कंसल्टिंग सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड 12. डायवर्सिफाइड बिजनेस सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड ट्रेडसेटर्स 13. एडुवान्टेज 14. ऐंस & एस्ट स्किल डेवलपमेंट एंड टेक्नोलॉजी 15. ग्लोकल थिंक्स 16. ख्वासपुरिया एडवाइजरी प्राइवेट लिमिटेड 17. नवृत्ति टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड 18. रेडियंट इन्फोनेट प्राइवेट लिमिटेड 19. साई ग्राफिक्स असेसमेंट बाँडी प्राइवेट लिमिटेड 20. आईक्यूएजी 21. स्टार प्रोजेक्ट्स सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड 22. पालमारी प्रोजेक्ट एंड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
----	--

	<p>23. व्हीलबॉक्स</p> <p>24. सीआईआई</p>
22	<p>आरपीएल मूल्यांकन कैसे प्रबंधित किया जाएगा और इसे कौन करेगा?</p> <p>मूल्यांकन एसएससी द्वारा परिभाषित मूल्यांकन मानदंडों के अनुरूप किया जाएगा और एसएससी के साथ पैनल में शामिल आकलन एजेंसी के एनएसक्यूएफ प्रमाणित मूल्यांकनकर्ता द्वारा आयोजित किया जाएगा।</p> <p>आरपीएल के दिशा-निर्देशों के अनुसार आरपीएल आकलन या तो कार्यस्थल/आरपीएल शिविरों/मान्यता प्राप्त प्रशिक्षण केंद्रों पर आयोजित किया जाएगा। मूल्यांकन में व्यापक श्रव्य पथ के साथ गैर-दखल देने वाले वातावरण में उम्मीदवारों के ज्ञान और मौजूदा कौशल / क्षमता का आकलन करने के लिए सिद्धांत के साथ-साथ व्यावहारिक घटक भी होंगे।</p>
23	<p>समग्र मूल्यांकन रणनीति और विशिष्ट व्यवस्थाओं का वर्णन करें जो यह सुनिश्चित करने के लिए रखी गई हैं कि मूल्यांकन हमेशा वैध, विश्वसनीय और निष्पक्ष, यह दर्शाता है कि ये एनएसक्यूएफ की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।</p> <p>मूल्यांकन करने वाले निकाय/निकायों:</p> <p>मूल्यांकन एनसीवीईटी से मान्यता प्राप्त और एसएससी से संबद्ध मूल्यांकन एजेंसियों द्वारा किया जाएगा। मूल्यांकन कर्ताओं को प्रशिक्षण कार्यक्रम के माध्यम से एसएससी द्वारा प्रशिक्षित और प्रमाणित किया जाएगा। क्वालिफिकेशन पैक के प्रदर्शन मानदंड के आधार पर कौशल और ज्ञान के व्यावहारिक प्रदर्शन पर जोर दिया जाएगा। मूल्यांकन पत्र एसएससी के भीतर योग्य विषय विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा विकसित किए जाते हैं या क्वालिफिकेशन पैक में उल्लिखित प्रदर्शन और मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार, आवश्यकता के आधार पर नियमित वृद्धि के साथ एसएससी द्वारा सूचीबद्ध किए जाते हैं। गुणवत्ता, वैधता, समय, सटीकता, उपकरण और उपकरण की आवश्यकता आदि जैसे विभिन्न परिणाम-आधारित मापदंडों के लिए मूल्यांकन पत्रों की भी जांच की जाती है। एसएससी अधिकारी द्वारा स्थिरता के लिए मूल्यांकन सेट की समीक्षा की जाती है।</p> <p>मूल्यांकन, मूल्यांकन योजना के आधार पर किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित जानकारी शामिल है:</p> <ul style="list-style-type: none"> • मूल्यांकन क्या किया जाएगा: प्रत्येक एनओएस पर आधारित क्वालिफिकेशन ; क्यूपी-एनओएस के सिद्धांत और व्यावहारिक घटक • मूल्यांकन कैसे किया जाएगा: मूल्यांकन के तरीके जैसे ऑनलाइन/ऑफलाइन के माध्यम से: लिखित परीक्षा (वेब प्रॉक्टरिंग/पेपर पैसिल/टैब आधारित): लिखित परीक्षा बहुविकल्पीय प्रश्न (एमसीक्यू) आधारित होगी। <ul style="list-style-type: none"> - मूल्यांकन डिजिटल उपकरणों जैसे कंप्यूटर, टैब, लैपटॉप, स्मार्ट फोन पर या तो वेब ब्राउज़र या ऐप के माध्यम से ऑनलाइन आयोजित किया जाएगा। - इंटरनेट कनेक्टिविटी की अनुपस्थिति के मामले में, अधिकारियों से उचित अनुमोदन के साथ परीक्षण ऑफलाइन मोड (डिजिटल डिवाइस पर) / पेन-पेपर मोड में प्रशासित किया जाएगा।

	<p>- वाइवा वॉयस / प्रैक्टिकल: यह परीक्षा ऑनलाइन डिजिटल मूल्यांकन मंच के माध्यम से केस स्टडी / परिदृश्य आधारित बहुविकल्पीय प्रश्नों के माध्यम से प्रशासित की जाएगी। एक मूल्यांकनकर्ता के हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है।</p> <p>- आकलन उम्मीदवार के स्थान पर डिजिटल एआई सक्षम डिवाइस पर रिमोट/ऑटो प्रॉक्टर तरीके से भी किया जा सकता है। यह मोड तभी लागू होगा जब योजना के दिशा-निर्देश अनुमति देते हैं।</p> <ul style="list-style-type: none">• मूल्यांकन कब किया जाएगा: प्रशिक्षण कार्यक्रम के पूरा होने के बाद संबंधित भागीदार द्वारा इंगित तिथियों के अनुसार।• जहां मूल्यांकन किया जाएगा: प्रशिक्षण भागीदारों या नामित परीक्षण केंद्रों के प्रशिक्षण केंद्रों पर। <p>मूल्यांकन के परिणाम मूल्यांकन कर्ताओं द्वारा एकत्र किए गए साक्ष्य द्वारा समर्थित हैं।</p> <ol style="list-style-type: none">1. योजना के तहत किए गए प्रशिक्षण के लिए मूल्यांकनकर्ता को उपस्थिति की एक प्रति एकत्र करने की आवश्यकता है। प्रशिक्षण केंद्र के प्रभारी/प्रमुख द्वारा उपस्थिति पत्रक पर हस्ताक्षर किए जाते हैं या मुहर लगाई जाती है।2. मूल्यांकनकर्ता को संस्थान द्वारा जारी किए गए फोटो आईडी कार्ड के साथ-साथ केंद्र / सरकार द्वारा जारी किसी एक फोटो आईडी कार्ड की जांच करके उम्मीदवारों की प्रामाणिकता को सत्यापित करने की आवश्यकता है। उपस्थिति पत्रक में भी इसका उल्लेख किया जाना आवश्यक है। संदेह के मामले में, मूल्यांकनकर्ता को नामांकन फॉर्म में प्रशिक्षु की साख को प्रमाणित और क्रॉस सत्यापित करना चाहिए।3. मूल्यांकनकर्ता को सभी टेस्ट पीस पर ट्रेनी के रोल नंबर को पंच करना होगा।4. मूल्यांकनकर्ता बीच में खड़े मूल्यांकनकर्ता के साथ सभी छात्रों की तस्वीर ले सकता है और सबूत के रूप में केंद्र के नाम/बैनर के साथ।5. मूल्यांकनकर्ता को अपना फोटो पहचान पत्र भी साथ रखना होगा।6. मूल्यांकन एजेंसियों को निर्देश दिया जाता है कि वे मूल्यांकनकर्ताओं को सत्यनिष्ठा, विश्वसनीयता और निष्पक्षता के साथ नियुक्त करें। प्रत्येक मूल्यांकनकर्ता अपनी मूल्यांकन एजेंसी के साथ एक दस्तावेज पर हस्ताक्षर करेगा जिसके द्वारा वे गोपनीयता और हितों के टकराव, वाणिज्यिक और अन्य हितों से स्वतंत्रता के नियमों का पालन करने के लिए खुद को प्रतिबद्ध करते हैं जो मूल्यांकन की निष्पक्षता से समझौता करेंगे।7. यदि डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन मूल्यांकन किया जाता है तो सत्यापित फोटो पहचान पत्र के साथ उम्मीदवार के लॉग को मूल्यांकन के लिए वैध उपस्थिति माना जा सकता है।
--	---

कृपया मूल्यांकन और/या आरपीएल के बारे में अधिक जानकारी देते हुए सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज संलग्न करें। दस्तावेज (दस्तावेजों) के शीर्षक और अन्य प्रासंगिक विवरण यहाँ दें। प्रासंगिक जानकारी कहां प्राप्त करें, यह दिखाने वाले पृष्ठ संदर्भ शामिल करें।

आकलन साक्ष्य

सारांश में "क्वालिफिकेशन की औपचारिक संरचना" में सूचीबद्ध प्रत्येक घटक के लिए एक ग्रिड को पूरा करें।

नोट: इस ग्रिड को क्वालिफिकेशन दस्तावेज के किसी भी हिस्से से बदला जा सकता है जो समान जानकारी दिखाता है - यानी मूल्यांकन किए जाने वाले सीखने के परिणाम, मूल्यांकन मानदंड और मूल्यांकन के साधन।

24. आकलन साक्ष्य

घटक का शीर्षक: रिटेल सेल्स एसोसिएट

मूल्यांकन किए जाने वाले परिणाम / मूल्यांकन किए जाने वाले एनओएस	परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड
1. RAS/N0114 खरीद के लिए क्रेडिट आवेदनों को संसाधित करने के लिए	<p>पीसी1. क्रेडिट सुविधाओं के लिए कस्टमर की जरूरतों को पहचानें</p> <p>पीसी 2. कस्टमर को क्रेडिट सुविधाओं की विशेषताओं और शर्तों के बारे में स्पष्ट रूप से समझाएं</p> <p>पीसी3. कस्टमर को स्पष्टीकरण या अधिक जानकारी मांगने के लिए पर्याप्त समय और अवसर प्रदान करें</p> <p>पीसी4. कस्टमर को क्रेडिट प्राप्त करने की अनुमति देने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को सटीक रूप से भरें</p> <p>पीसी5. आवश्यक क्रेडिट जांच और प्राधिकरण प्रक्रियाओं को सफलतापूर्वक पूरा करें</p> <p>पीसी6. आवेदनों को संसाधित करने में आने वाली कठिनाइयों को तुरंत सही व्यक्ति को भेजें</p>
2. RAS/N0120 स्टोर को सुरक्षित रखने में मदद करने के लिए	<p>पीसी1. जहां तक संभव हो सुरक्षा जोखिमों को कम करने के लिए त्वरित और उपयुक्त कार्रवाई करें, जहां ऐसा करना आपकी जिम्मेदारी और अधिकार की सीमा के भीतर हो</p> <p>पीसी 2. सुरक्षा जोखिमों से निपटने के दौरान कंपनी की नीति और कानूनी आवश्यकताओं का पालन करें</p> <p>पीसी3. पहचानें कि जब सुरक्षा जोखिम आपके अधिकार और जिम्मेदारी से परे हैं, और इन जोखिमों को तुरंत सही व्यक्ति को रिपोर्ट करें</p> <p>पीसी4. सुरक्षा जोखिम उत्पन्न होने पर अपनी व्यक्तिगत सुरक्षा की सुरक्षा के लिए अनुमोदित प्रक्रियाओं और तकनीकों का उपयोग करें</p>

	<p>पीसी5.कार्य के दौरान सुरक्षा बनाए रखने के लिए कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें</p> <p>पीसी6. यह सुनिश्चित करने के लिए कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें कि जब आप अपने ब्रेक पर जाते हैं और जब आप काम पूरा करते हैं तो सुरक्षा बनाए रखी जाएगी</p>
<p>3. RAS/N0122 स्वस्थ और सुरक्षा बनाए रखने में मदद करने के लिए</p>	<p>पीसी1. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने के लिए कंपनी की प्रक्रियाओं और कानूनी आवश्यकताओं का पालन करें</p> <p>पीसी 2. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने के दौरान शांत तरीके से बोलें और व्यवहार करें</p> <p>पीसी3. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की तुरंत, सटीक और सही व्यक्ति को रिपोर्ट करें</p> <p>पीसी 4. पहचानें कि निकासी प्रक्रिया कब शुरू की गई है और निकासी के लिए कंपनी की प्रक्रियाओं का पालन करें</p> <p>पीसी5. आपकी कंपनी और कानून द्वारा निर्धारित स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं का पालन करें और सहकर्मियों को भी ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करें</p> <p>पीसी6. यदि आप ऐसा करने के लिए अधिकृत हैं तो जोखिमों से निपटने के लिए तुरंत स्वीकृत कार्रवाई करें</p> <p>पीसी7. यदि आपके पास जोखिमों से निपटने का अधिकार नहीं है, तो उन्हें तुरंत सही व्यक्ति को रिपोर्ट करें</p> <p>पीसी8. निर्माता के निर्देशों के अनुरूप उपकरण और सामग्री का उपयोग करें</p>
<p>4. RAS/N0125 कस्टमर्स को उत्पादों का प्रदर्शन करने के लिए</p>	<p>पीसी1. प्रदर्शन क्षेत्र तैयार करें और जांचें कि इसका सुरक्षित रूप से उपयोग किया जा सकता है</p> <p>पीसी 2. जाँच करें कि आपके पास प्रदर्शन देने के लिए आवश्यक उपकरण और उत्पाद हैं</p> <p>पीसी3. कस्टमर को प्रदर्शन को स्पष्ट और सटीक रूप से समझाएं</p> <p>पीसी4. प्रदर्शन को चरणों और चरणों के तार्किक क्रम में प्रस्तुत करें।</p> <p>पीसी5. उन सभी सुविधाओं और लाभों को कवर करें जो आपको लगता है कि कस्टमर की रुचि हासिल करने के लिए आवश्यक हैं</p> <p>पीसी6. प्रदर्शन के अंत में उपकरण और उत्पादों को तुरंत साफ़ करें और कस्टमर के साथ कनेक्ट करें</p>

<p>5. RAS/N0126 कस्टमर्स को सही उत्पाद चुनने में मदद करने के लिए</p>	<p>पीसी1. पता लगाएं कि कौन से उत्पाद की विशेषताएं और लाभ व्यक्तिगत कस्टमर्स को रुचिकर बनाते हैं और उत्पादों पर चर्चा करते समय इन पर ध्यान केंद्रित करते हैं</p> <p>पीसी 2. कस्टमर्स को स्पष्ट रूप से और सटीक रूप से प्रासंगिक उत्पाद सुविधाओं और लाभों का वर्णन और व्याख्या करें</p> <p>पीसी3. उत्पादों की तुलना और तुलना उन तरीकों से करें जो कस्टमर्स को उस उत्पाद को चुनने में मदद करें जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करता हो</p> <p>पीसी4. अपने स्पष्टीकरण के लिए कस्टमर्स की प्रतिक्रियाओं की जांच करें, और उत्पाद में उनकी रुचि की पुष्टि करें</p> <p>पीसी5. कस्टमर्स को प्रश्न पूछने और उनके सवालों, टिप्पणियों और आपत्तियों का जवाब इस तरह से देने के लिए प्रोत्साहित करें जिससे बिक्री और सद्भावना को बढ़ावा मिल</p> <p>पीसी6. कस्टमर को संबद्ध या अतिरिक्त उत्पादों के बारे में बताने के लिए उपयुक्त अवसरों की पहचान करें और ऐसा इस तरह से करें जिससे बिक्री और सद्भावना को बढ़ावा मिले</p> <p>पीसी7. कस्टमर्स की मदद करते हुए सुरक्षा, सुरक्षा और संभावित बिक्री के लिए स्टोर की लगातार जांच करें</p> <p>पीसी8. कस्टमर्स को उत्पादों का मूल्यांकन करने और प्रश्न पूछने के लिए पर्याप्त समय दें</p> <p>पीसी9. आपत्तियों और प्रश्नों को इस तरह से संभालें जिससे बिक्री को बढ़ावा मिले और कस्टमर का विश्वास बना रहे।</p> <p>पीसी10. अतिरिक्त और संबद्ध उत्पादों की आवश्यकता को पहचानें और बिक्री बढ़ाने का अवसर लें</p> <p>पीसी11. कस्टमर के खरीदारी निर्णयों को स्पष्ट रूप से स्वीकार करें।</p> <p>पीसी12. लागू होने वाले किसी भी कस्टमर अधिकार को स्पष्ट रूप से समझाएं</p> <p>पीसी13. कस्टमर को स्पष्ट रूप से समझाएं कि उनकी खरीदारी के लिए कहां भुगतान करना है</p>
--	--

6. RAS/N0127 खरीद की सुविधा वाले कस्टमर्स को विशेषज्ञ सहायता प्रदान करना

- पीसी1. कस्टमर्स से विनम्रता से और ऐसे तरीकों से बात करें जो बिक्री और सद्भावना को बढ़ावा दें
- पीसी 2. कस्टमर आपको जो जानकारी देता है उसका उपयोग यह पता लगाने के लिए करें कि वे क्या ढूंढ रहे हैं
- पीसी3. कस्टमर्स को उन उत्पादों की विशेषताओं और लाभों को समझने में मदद करें जिनमें उन्होंने रुचि दिखाई है
- पीसी4. उत्पादों की विशेषताओं और लाभों को स्पष्ट रूप से और सटीक रूप से समझाएं और इन्हें कस्टमर की जरूरतों से संबंधित करें
- पीसी5. उन उत्पादों को बढ़ावा दें जो कस्टमर की जरूरतों और स्टोर की बिक्री करने की जरूरत के बीच सबसे अच्छा मेल देते हैं
- पीसी6. अन्य उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए उपयुक्त अवसरों का पता लगाएं और उनका उपयोग करें जहां ये कस्टमर की जरूरतों को पूरा करेंगे
- पीसी7. संभावित खरीद के मूल्य से मेल खाने के लिए कस्टमर के साथ बिताए गए समय को नियंत्रित करें
- पीसी8. व्यक्तिगत कस्टमर्स की मदद करते हुए सुरक्षा, सुरक्षा और संभावित बिक्री के लिए स्टोर की लगातार जांच करें
- पीसी9. पता करें कि क्या कस्टमर डेमो देखने को तैयार हैं
- पीसी10. डेमो को सुरक्षित रूप से और इस तरह से स्थापित करें कि जितना संभव हो सके अन्य लोगों को परेशान न करें
- पीसी11. जांचें कि आपके पास एक प्रभावी डेमो देने के लिए आवश्यक सब कुछ है
- पीसी12. ऐसे प्रदर्शन दें जो उत्पाद के उपयोग और मूल्य को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें
- पीसी13. जहां उपयुक्त हो, कस्टमर्स को स्वयं उत्पाद का उपयोग करने का अवसर प्रदान करें
- पीसी14. कस्टमर को उन उत्पादों या सेवाओं के बारे में प्रश्न पूछने का पर्याप्त मौका दें जो आप उन्हें दिखा रहे हैं
- पीसी 15. जांचें कि जब आप डेमो दें रहे हों तो स्टोर की सुरक्षा, सुरक्षा और संभावित बिक्री के लिए निगरानी की जाएगी

7. RAS/N0128 वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री को अधिकतम करने के लिए

पीसी1. प्रचार के अवसरों की पहचान करें और बिक्री बढ़ाने की उनकी क्षमता का अनुमान लगाएं

पीसी 2. प्रचार के अवसरों की पहचान करें जो बिक्री बढ़ाने की सबसे बड़ी क्षमता प्रदान करते हैं

पीसी3. प्रचार के अवसरों की सही व्यक्ति को रिपोर्ट करें

पीसी 4. प्रासंगिक रिकॉर्ड को पूरी तरह और सटीक रूप से भरें

पीसी5. कस्टमर्स को प्रचार के बारे में स्पष्ट और प्रेरक तरीके से बताएं

पीसी6. प्रचारक बिक्री को नियमित भविष्य की बिक्री में परिवर्तित करने के लिए सबसे प्रभावी कार्रवाइयां पहचानें और करें

पीसी7. प्रचारों की प्रभावशीलता के बारे में प्रासंगिक और सटीक जानकारी इकट्ठा करें, और इस जानकारी को स्पष्ट रूप से सही व्यक्ति तक पहुंचाएं

पीसी 8. प्रचार के परिणामों को स्पष्ट और सटीक रूप से रिकॉर्ड करें

पीसी9. कस्टमर को आत्मविश्वास और विनम्र तरीके से और उन पर दबाव डाले बिना सिफारिशें करें

पीसी10. कस्टमर परामर्श को गति दें ताकि आप कस्टमर के साथ अच्छे संबंध बनाए रखते हुए अपने विक्रय समय का अच्छा उपयोग कर सकें

पीसी11. कस्टमर के साथ अपने व्यवहार में अपनी कंपनी के कस्टमर सेवा मानकों को पूरा करें

पीसी12. कस्टमर रिकॉर्ड अप-टू-डेट रखने के लिए कंपनी की प्रक्रियाओं का पालन करें

पीसी13. कस्टमर जानकारी को सटीक रूप से रिकॉर्ड करें और इसे अपनी कंपनी के सिस्टम में सही स्थानों पर संग्रहीत करें

पीसी14. कस्टमर की जानकारी को गोपनीय रखें और इसे केवल उन लोगों के साथ साझा करें जिनके पास इसका अधिकार है

पीसी15. कस्टमर्स की इच्छाओं को ध्यान में रखें कि आप उनसे कैसे और कब संपर्क कर सकते हैं

पीसी16. कस्टमर्स से संपर्क करने के लिए अपनी कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं का पालन करें

पीसी17. जहां आप कस्टमर्स से वादे नहीं कर सकते हैं, उन्हें तुरंत बताएं और कोई अन्य उपयुक्त उत्पाद या सेवाएं प्रदान करें

<p>9. RAS/N0130 कस्टमर्स के मन में स्वयं और संगठन की सकारात्मक छवि बनाने के लिए</p>	<p>पीसी1. उपस्थिति और व्यवहार के अपने संगठन के मानकों को पूरा करें</p> <p>पीसी 2. अपने कस्टमर को सम्मानपूर्वक और मैत्रीपूर्ण तरीके से नमस्कार करें</p> <p>पीसी3. अपने कस्टमर के साथ इस तरह से संवाद करें जिससे उन्हें मूल्यवान और सम्मानित महसूस हो</p> <p>पीसी4. अपने कस्टमर की अपेक्षाओं को पहचानें और पुष्टि करें।पीसी5. अपने कस्टमर के साथ हर समय विनम्र और मददगार व्यवहार करें</p> <p>पीसी6. अपने कस्टमर को सूचित और आश्वस्त रखें</p> <p>पीसी7. विभिन्न कस्टमर व्यवहारों का प्रभावी ढंग से जवाब देने के लिए अपने व्यवहार को अपनाएं</p> <p>पीसी8. सहायता मांगने वाले कस्टमर को तुरंत जवाब दें</p> <p>पीसी9. अपने कस्टमर के साथ संवाद करने का सबसे उपयुक्त तरीका चुनें</p> <p>पीसी10. अपने कस्टमर से जांचें कि आप उनकी अपेक्षाओं को पूरी तरह से समझ चुके हैं</p> <p>पीसी11. अपने कस्टमर्स के सवालों और टिप्पणियों का तुरंत और सकारात्मक जवाब दें</p> <p>पीसी12. अपने कस्टमर को अपनी प्रतिक्रिया पर विचार करने के लिए समय दें और उपयुक्त होने पर आगे स्पष्टीकरण दें</p> <p>पीसी13. त्वरित रूप से जानकारी का पता लगाएं जो आपके कस्टमर की सहायता करेगी</p> <p>पीसी14. अपने कस्टमर को आपके संगठन द्वारा दी जाने वाली सेवाओं या उत्पादों के बारे में आवश्यक जानकारी दें</p> <p>पीसी15. ऐसी जानकारी को पहचानें जो आपके कस्टमर को जटिल लगे और जांचें कि क्या वे पूरी तरह से समझते हैं</p> <p>पीसी16. अपने कस्टमर्स को स्पष्ट रूप से बताएं कि उनकी ज़रूरतें या अपेक्षाएँ क्यों पूरी नहीं हो सकतीं</p>
---	--

<p>10. RAS/N0132 कस्टमर्स की चिंताओं का समाधान करने के लिए</p>	<p>पीसी1. कस्टमर सेवा समस्या को हल करने के विकल्पों की पहचान करें</p> <p>पीसी 2. कस्टमर सेवा समस्या को हल करने के विकल्पों की पहचान करने और पुष्टि करने के लिए दूसरों के साथ काम करें</p> <p>पीसी3. अपने कस्टमर और अपने संगठन के लिए प्रत्येक विकल्प के फायदे और नुकसान का पता लगाएं</p> <p>पीसी4. अपने कस्टमर और अपने संगठन के लिए सबसे अच्छा विकल्प चुनें</p> <p>पीसी5. अपने कस्टमर के लिए ऐसे अन्य तरीकों की पहचान करें जिनसे यदि आप मदद करने में असमर्थ हैं तो समस्याओं का समाधान किया जा सकता है</p> <p>पीसी6. अपने कस्टमर के साथ समस्या को हल करने के विकल्पों पर चर्चा करें और सहमत हों</p> <p>पीसी7. अपने कस्टमर से सहमत विकल्प को लागू करने के लिए कार्रवाई करें</p> <p>पीसी8. यह सुनिश्चित करने के लिए दूसरों और अपने कस्टमर के साथ काम करें कि समस्या को हल करने से संबंधित किसी भी वादे को पूरा किया जाए</p> <p>पीसी9. समस्या को हल करने के लिए क्या हो रहा है, इसके बारे में अपने कस्टमर को पूरी तरह से सूचित रखें</p> <p>पीसी10. यह सुनिश्चित करने के लिए अपने कस्टमर से संपर्क करें कि उनकी संतुष्टि के लिए समस्या का समाधान किया गया है</p> <p>पीसी11. अपने कस्टमर को स्पष्ट कारण बताएं जब उनकी संतुष्टि के लिए समस्या का समाधान नहीं किया गया हो</p>
<p>11. RAS/N0133 विश्वसनीय सेवा के वितरण को व्यवस्थित करने के लिए</p>	<p>पीसी1. विभिन्न प्रकार के कस्टमर्स को विभिन्न प्रकार की सेवाओं या उत्पादों को वितरित करने के लिए आपको जो कुछ भी चाहिए, उसकी योजना बनाएं, तैयार करें और व्यवस्थित करें</p> <p>पीसी 2. यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप अपने कस्टमर्स पर तुरंत ध्यान देने में सक्षम हैं, यह सुनिश्चित करने के लिए आप जो करते हैं उसे व्यवस्थित करें</p> <p>पीसी3. अप्रत्याशित अतिरिक्त कार्यभार का जवाब देने के लिए अपने कार्य को पुनर्व्यवस्थित करें</p>

	<p>पीसी4. बहुत व्यस्त अवधि और असामान्य रूप से शांत अवधि के दौरान सेवा वितरण बनाए रखें और जब सिस्टम, लोगों या संसाधनों ने आपको निराश किया हो</p> <p>पीसी5. अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं पर लगातार खरा उतरें।</p> <p>पीसी6. आपका ध्यान आकर्षित करने वाले अन्य कस्टमर्स की मांगों के साथ आप अपने कस्टमर्स के साथ लगने वाले समय को संतुलित करें। पीसी7. जब आपके कस्टमर आपके द्वारा पेश किए जा रहे उत्पादों या सेवाओं के बारे में टिप्पणी करते हैं तो उन्हें उचित प्रतिक्रिया दें</p> <p>पीसी8. अपने कस्टमर्स द्वारा बार-बार की गई टिप्पणियों के लिए दूसरों को सचेत करें</p> <p>पीसी9. कस्टमर टिप्पणियों के आधार पर अपनी सेवा की विश्वसनीयता में सुधार करने के लिए कार्रवाई करें</p> <p>पीसी10. मॉनिटर करें कि क्या आपने जो कार्रवाई की है, उससे आपके द्वारा अपने कस्टमर्स को दी जाने वाली सेवा में सुधार हुआ है</p> <p>पीसी11. संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए कस्टमर सेवा की जानकारी को सही ढंग से रिकॉर्ड और स्टोर करें</p> <p>पीसी12. कस्टमर सेवा जानकारी का चयन करें और पुनः प्राप्त करें जो प्रासंगिक, पर्याप्त और उपयुक्त प्रारूप में है</p> <p>पीसी13. कस्टमर की क्वेरी को हल करने में मदद करने वाली जानकारी का त्वरित रूप से पता लगाएं</p> <p>पीसी14. सबसे उपयुक्त संचार विधि का उपयोग करके दूसरों को सटीक कस्टमर सेवा जानकारी प्रदान करें</p>
--	--

<p>12. RAS/N0134 कस्टमर संबंध सुधारने के लिए</p>	<p>पीसी1. अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए संचार का सर्वोत्तम तरीका चुनें और उसका उपयोग करें</p> <p>पीसी 2. जब चीजें योजना के अनुसार न हों या जब आपको अधिक जानकारी की आवश्यकता हो, तो उन्हें अपडेट करने के लिए अपने कस्टमर्स से संपर्क करने की पहल करें</p> <p>पीसी3. व्यक्तिगत कस्टमर्स की भावनाओं का जवाब देने के लिए अपने संचार को अनुकूलित करें</p> <p>पीसी4. अपने संगठन के सेवा प्रस्ताव में अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं को पूरा करें</p> <p>पीसी5. अपने कस्टमर्स को संवेदनशील और सकारात्मक रूप से कारण बताएं जब उनकी अपेक्षाएं पूरी नहीं की जा सकती।</p> <p>पीसी6. अपने कस्टमर्स के लिए संगठन के भीतर या बाहर वैकल्पिक समाधानों की पहचान करें</p> <p>पीसी7. अपने संगठन और अपने कस्टमर्स के लिए इन समाधानों की लागत और लाभों की पहचान करें</p> <p>पीसी 8.अपने कस्टमर्स के साथ उन समाधानों पर बातचीत और सहमति दें जो उन्हें संतुष्ट करते हैं और आपके संगठन के लिए स्वीकार्य हैं</p> <p>पीसी 9. सहमत समाधान के साथ अपने कस्टमर्स को संतुष्ट करने के लिए कार्रवाई करें</p> <p>पीसी10. अपने कस्टमर्स के साथ अपने संबंधों को बेहतर बनाने के लिए अतिरिक्त प्रयास करें</p> <p>पीसी11. अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं को पार करने के अवसरों को पहचानें</p> <p>पीसी12. अपने स्वयं के अधिकार की सीमा के भीतर अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं को पार करने के लिए कार्रवाई करें</p> <p>पीसी13.अपने कस्टमर्स की अपेक्षाओं को पार करने के लिए दूसरों की सहायता और समर्थन प्राप्त करें</p>
--	--

<p>13. RAS/N0135 सेवा चिंताओं की निगरानी और समाधान के लिए</p>	<p>पीसी1. संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए कस्टमर सेवा की समस्याओं पर सकारात्मक प्रतिक्रिया दें</p> <p>पीसी 2. जब आपके पास पर्याप्त अधिकार हो तो कस्टमर सेवा की समस्याओं का समाधान करें</p> <p>पीसी3. कस्टमर सेवा की समस्याओं को हल करने के लिए दूसरों के साथ काम करें</p> <p>पीसी4. कस्टमर्स को की जा रही कार्रवाइयों के बारे में सूचित रखें।पीसी5. कस्टमर्स के साथ जाँच करें कि वे की जा रही कार्रवाइयों से सहज हैं</p> <p>पीसी6. सेवा प्रणालियों और प्रक्रियाओं के साथ समस्याओं का समाधान करें जो कस्टमर्स को उनके बारे में जागरूक होने से पहले प्रभावित कर सकती हैं</p> <p>पीसी7. विशिष्ट समस्याओं को हल करने के लिए उठाए गए कदमों के प्रबंधकों और सहयोगियों को सूचित करें</p> <p>पीसी8. बार-बार कस्टमर सेवा की समस्याओं की पहचान करें</p> <p>पीसी9. बार-बार कस्टमर सेवा की समस्या से निपटने के लिए विकल्पों की पहचान करें और प्रत्येक विकल्प के फायदे और नुकसान पर विचार करें</p> <p>पीसी10. अपने संगठन की जरूरतों के साथ कस्टमर्स की अपेक्षाओं को संतुलित करते हुए, बार-बार कस्टमर सेवा की समस्याओं को हल करने के लिए सर्वोत्तम विकल्पों का चयन करने के लिए दूसरों के साथ काम करें</p> <p>पीसी11. किसी समस्या के दोबारा होने की संभावना को कम करने के लिए संगठनात्मक दिशानिर्देशों को बदलने के लिए पर्याप्त अधिकार वाले किसी व्यक्ति का अनुमोदन प्राप्त करें</p> <p>पीसी12. अपने सहमत समाधान पर कार्रवाई करें</p> <p>पीसी13. सेवा संबंधी किसी भी समस्या को हल करने के लिए उठाए जा रहे कदमों के बारे में अपने कस्टमर्स को सकारात्मक और स्पष्ट तरीके से सूचित करें</p> <p>पीसी14.आपके द्वारा किए गए परिवर्तनों की निगरानी करें और यदि उपयुक्त हो तो उन्हें समायोजित करें</p>
---	---

<p>14. RAS/N0136 सेवा में निरंतर सुधार को बढ़ावा देने के लिए</p>	<p>पीसी1. कस्टमर्स से फीडबैक इकट्ठा करें जो कस्टमर सेवा में सुधार के अवसरों की पहचान करने में मदद करेगा</p> <p>पीसी 2. कस्टमर सेवा में सुधार के अवसरों की पहचान करने और परिवर्तनों का प्रस्ताव करने के लिए प्रतिक्रिया का विश्लेषण और व्याख्या करें</p> <p>पीसी3. अपने कस्टमर्स और अपने संगठन के लिए किसी भी प्रस्तावित परिवर्तन के संभावित प्रभावों के बारे में दूसरों के साथ चर्चा करें</p> <p>पीसी4. परिवर्तन के परीक्षण/पूर्ण कार्यान्वयन को अनुमोदित करने के लिए पर्याप्त प्राधिकार वाले किसी व्यक्ति के साथ कस्टमर सेवा प्रणालियों और सुधारों में परिवर्तन पर बातचीत करें</p> <p>पीसी5. अधिकृत परिवर्तनों के कार्यान्वयन को व्यवस्थित करें।</p> <p>पीसी6. संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए परिवर्तनों को लागू करें</p> <p>पीसी7. अपने संगठन के अंदर और बाहर के लोगों को सूचित करें जिन्हें किए जा रहे परिवर्तनों और उनके कारणों के बारे में जानने की आवश्यकता है</p> <p>पीसी8. परिवर्तनों के लिए प्रारंभिक प्रतिक्रियाओं की निगरानी करें और उचित फाइन-ट्यूनिंग समायोजन करें</p> <p>पीसी9. परिवर्तनों के प्रभावों पर प्रतिक्रिया एकत्र करें और रिकॉर्ड करें</p> <p>पीसी10. प्रतिक्रिया का विश्लेषण और व्याख्या करें और दूसरों के साथ परिवर्तनों के प्रभावों पर अपने निष्कर्ष साझा करें</p> <p>पीसी11. परिवर्तनों के फायदे और नुकसान को संक्षेप में बताएं</p> <p>पीसी12. आगे सुधार के अवसरों की पहचान करने के लिए अपने विश्लेषण और परिवर्तनों की व्याख्या का उपयोग करें</p> <p>पीसी13. इन अवसरों को किसी ऐसे व्यक्ति के सामने प्रस्तुत करें जिसके पास पर्याप्त अधिकार हो ताकि वे इसे पूरा कर सकें</p>
--	--

<p>15. RAS/N0137 रिटेल टीम में प्रभावी ढंग से काम करने के लिए</p>	<p>पीसी1. हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार प्रदर्शित करें। पीसी 2. सहकर्मियों को दी जाने वाली सहायता के स्तर को बढ़ाने के अवसरों का लाभ उठाएं पीसी3. स्वीकार्य कार्यस्थल समय सीमा के भीतर सहायता के लिए सभी उचित अनुरोधों को पूरा करें पीसी4. आबंटित कार्यों को आवश्यक रूप में पूरा करें पीसी5. कठिनाइयों के उत्पन्न होने पर सहायता पीसी6. निर्देशों या जिम्मेदारियों को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछने की तकनीकों का उपयोग करें पीसी7. कस्टमर्स और अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ सभी संपर्कों में एक गैर-भेदभावपूर्ण रवैये को पहचानें और प्रदर्शित करें पीसी8. कार्यस्थल, नौकरी की भूमिका और कस्टमर संपर्क के स्तर के अनुसार उपयुक्त ड्रेस कोड और प्रस्तुति का निरीक्षण करें पीसी9. संगठनात्मक नीति और प्रासंगिक कानून के अनुसार व्यक्तिगत स्वच्छता प्रक्रियाओं का पालन करें पीसी10. कार्यस्थल की जानकारी, निर्देशों और विशेष कार्य के लिए प्रासंगिक प्रक्रियाओं की व्याख्या, पुष्टि और कार्य करें पीसी11. विरोधी के संबंध में कानूनी आवश्यकताओं की व्याख्या, पुष्टि और कार्रवाई करें पीसी12. कार्यस्थल की जानकारी प्राप्त करने और स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें पीसी13. नौकरी की भूमिका के दायरे में दैनिक कार्य दिनचर्या की योजना बनाएं और व्यवस्थित करें पीसी14. कार्यों को प्राथमिकता दें और आवश्यक समय सीमा के अनुसार पूरा करें पीसी15. कार्य और व्यक्तिगत प्राथमिकताओं की पहचान करें और प्रतिस्पर्धी प्राथमिकताओं के बीच संतुलन प्राप्त करें</p>
<p>16. RAS/N0138 किसी संगठन में प्रभावी ढंग से काम करने के लिए</p>	<p>पीसी1. अपनी और दूसरों की प्राथमिकताओं, कौशल और उपलब्ध समय को ध्यान में रखते हुए, सहकर्मियों के साथ निष्पक्ष रूप से काम साझा करें। पीसी 2. सहकर्मियों के प्रति यथार्थवादी प्रतिबद्धताएं बनाएं और जो आपने वादा किया है उसे पूरा करें पीसी3. सहकर्मियों को तुरंत बताएं कि क्या आप अपना वादा पूरा नहीं कर पाएंगे और उपयुक्त विकल्प सुझाएं पीसी4. काम करने की स्थिति कठिन होने पर सहकर्मियों को प्रोत्साहित करें और उनका समर्थन करें पीसी5. उन सहयोगियों को प्रोत्साहित करें जिन्हें एक-दूसरे के साथ उचित, विनम्रता और सम्मान के साथ व्यवहार करने के लिए एक साथ</p>

	<p>काम करना मुश्किल हो रहा है</p> <p>पीसी6. काम करते समय कंपनी की स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें</p> <p>पीसी7. सही लोगों के लक्ष्यों पर चर्चा करें और उनसे सहमत हों जो प्रासंगिक, यथार्थवादी और स्पष्ट हों</p> <p>पीसी8. अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल की पहचान करें</p> <p>पीसी9. अपने पिछले सीखने के अनुभवों और सीखने के लिए उपलब्ध समय और संसाधनों को ध्यान में रखते हुए कार्रवाई के बिंदुओं और समय सीमा पर सहमत हों जो यथार्थवादी हों</p> <p>पीसी10. नियमित रूप से अपनी प्रगति की जाँच करें और जब आवश्यक हो, अपने काम करने के तरीके को बदलें</p> <p>पीसी11. अपनी प्रगति के बारे में उन लोगों से प्रतिक्रिया मांगें जो इसे देने की स्थिति में हैं, और अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए उनकी प्रतिक्रिया का उपयोग करें</p> <p>पीसी12. सहकर्मियों को आपसे काम से संबंधित जानकारी या सलाह मांगने के लिए प्रोत्साहित करें जो आपके द्वारा प्रदान करने में सक्षम होने की संभावना है</p> <p>पीसी13. ध्यान दें कि जब सहकर्मियों को उन कार्यों को करने में कठिनाई हो रही है जिनमें आप सक्षम हैं, और चतुराई से सलाह दें</p> <p>पीसी14. कार्यों और प्रक्रियाओं से संबंधित स्पष्ट, सटीक और प्रासंगिक जानकारी और सलाह दें</p> <p>पीसी15. प्रक्रियाओं को स्पष्ट, सटीक और तार्किक क्रम में समझाएं और प्रदर्शित करें</p> <p>पीसी16. सहकर्मियों को प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करें यदि वे आपके द्वारा दी गई जानकारी और सलाह को नहीं समझते हैं।</p> <p>पीसी17. सहकर्मियों को नए कौशल का अभ्यास करने का अवसर दें, और रचनात्मक प्रतिक्रिया दें</p> <p>पीसी18. जाँच करें कि जब आप दूसरों को सीखने में मदद कर रहे हैं तो स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा से समझौता नहीं करें</p>
--	--

मूल्यांकन के साधन 1	लिखित परीक्षा और मौखिक परीक्षा के माध्यम से ज्ञान का आकलन
मूल्यांकन के साधन 2	ऑनलाइन डिजिटल असेसमेंट प्लेटफॉर्म पर स्थिति आधारित बहुविकल्पीय परीक्षण के माध्यम से व्यावहारिक / मौखिक मूल्यांकन
सफल / असफल क्वालिफिकेशन पैक पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन में सफलतापूर्वक उत्तीर्ण होने के लिए कुल अंकों का न्यूनतम 50% प्राप्त करना चाहिए	

NSQC Approved

धारा 2

25. स्तर का साक्ष्य

विकल्प ब

शीर्षक/क्वालिफिकेशन /घटक का नाम: रिटेल सेल्स एसोसिएट		स्तर:3	
एनएसक्यूएफ क्षेत्र	जॉब की भूमिका की प्रमुख आवश्यकताएं	जॉब की भूमिका एनएसक्यूएफ स्तर के वर्णनकर्ता से कैसे संबंधित है	एनएसक्यूएफ स्तर
प्रक्रिया	एक रिटेल सेल्स एसोसिएट कस्टमर्स के साथ बातचीत करता है और विशेषज्ञता के साथ कस्टमर्स की जरूरतों को समझता है, जिससे रिटेल वातावरण में व्यापार को अधिकतम किया जा सकता है।	व्यक्ति एक ऐसा काम करता है जिसके लिए नियमित और अनुमानित गतिविधियों की सीमित सीमा की आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण के लिए, नौकरी धारक से अपेक्षा की जाती है कि वह कस्टमर्स से ऋण सुविधाओं के लिए आवेदनों को संसाधित करे और कस्टमर्स को उत्पादों का प्रदर्शन करे। परिणामों को ध्यान में रखते हुए, नौकरी की भूमिका 03 के स्तर पर आंकी गई है।	3
पेशेवर ज्ञान	नौकरी करने वाले व्यक्ति को कंपनी द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधाओं की विशेषताओं और शर्तों, सेवा सुधार रणनीतियों, कानूनी और संगठनात्मक दिशानिर्देशों को जानने और समझने की जरूरत है।	नौकरी धारक से रिटेल उत्पादों, वापसी नीतियों, लागू वारंटी, प्रतिस्थापन/मरम्मत के बारे में तथ्यात्मक ज्ञान की अपेक्षा की जाती है। अतः, ज्ञान के प्रकार को देखते हुए, नौकरी धारक को 03 के स्तर पर रखा जा सकता है	3

शीर्षक/क्वालिफिकेशन /घटक का नाम: रिटेल सेल्स एसोसिएट स्तर:3			
एनएसक्यूएफ क्षेत्र	जॉब की भूमिका की प्रमुख आवश्यकताएं	जॉब की भूमिका एनएसक्यूएफ स्तर के वर्णनकर्ता से कैसे संबंधित है	एनएसक्यूएफ स्तर
पेशेवर कौशल	नौकरी धारक को नौकरी करने के लिए आवश्यक पेशेवर कौशल की आवश्यकता होती है जिसमें निम्न शामिल हैं: निर्णय लेना, योजना और आयोजन, कस्टमर केंद्रितता, समस्या समाधान, विश्लेषणात्मक सोच और महत्वपूर्ण सोच।	नौकरी धारक से कस्टमर केंद्रितता, योजना और आयोजन कौशल, समस्या समाधान कौशल, डिजिटल साक्षरता का प्रदर्शन करने की उम्मीद की जाती है। इसलिए, नौकरी धारक को व्यावहारिक कौशल प्रदर्शित करने की आवश्यकता होती है जो प्रकृति में नियमित और दोहरावदार होते हैं। इसलिए, यह भूमिका स्तर 3 के लिए योग्य है।	3
मूल कौशल	नौकरी करने वाले के पास काम करने के लिए मुख्य कौशल होना आवश्यक है जिसमें शामिल हैं: लेखन कौशल, पढ़ने का कौशल, और मौखिक और संचार कौशल (विज्ञापन बोलने का कौशल सुनना)।	नौकरी धारक से अपेक्षा की जाती है कि नौकरी धारक से अपेक्षित स्पष्टता के साथ लिखित या मौखिक संवाद करने की क्षमता के साथ भाषा कौशल का प्रदर्शन करने की अपेक्षा की जाती है। इन परिणामों को ध्यान में रखते हुए जॉब होल्डर को स्तर 03 पर रखा जा सकता है।	3
जिम्मेदारी	व्यक्ति कस्टमर्स को उत्पादों का प्रदर्शन करने, कस्टमर्स को विशेषज्ञ सहायता प्रदान करने, व्यक्तिगत बिक्री और बिक्री के बाद सेवा सहायता प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है।	नौकरी धारक को कस्टमर प्रतिक्रिया के आधार पर कस्टमर सेवा में सुधार की योजना बनानी है, कस्टमर सेवा में परिवर्तन लागू करना है और करीबी पर्यवेक्षण के साथ निर्धारित सीमा के भीतर स्वयं के काम के लिए जिम्मेदार होना है, नौकरी धारक को स्तर 03 पर रखा जा सकता है।	3

धारा 3

आवश्यकता का प्रमाण

<p>26. इस बात का क्या सबूत है कि क्वालिफिकेशन की ज़रूरत है? इस क्वालिफिकेशन का अनुमानित समझ क्या है और इस अनुमान का आधार क्या है?</p>			
	आधार	एसएससी के मामले में	अन्य पुरस्कार देने वाले निकायों के मामले में (केंद्रीय मंत्रालयों और राज्यों के तहत संस्थान विभाग)
	क्वालिफिकेशन की आवश्यकता	<p>इंडिया ब्रांड इक्विटी फाउंडेशन (आईबीईएफ) की रिपोर्ट के अनुसार, वाणिज्य विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा नवंबर 2020 में जारी एक ट्रस्ट है, भारत में रिटेल क्षेत्र सबसे बड़े क्षेत्रों में से एक के रूप में उभर रहा है। अर्थव्यवस्था। भारत में रिटेल बाजार 2017 में अनुमानित यूएस \$ 672 बिलियन से बढ़कर 2021 में यूएस \$ 1,200 बिलियन और 2026 तक \$1,750 बिलियन हो जाने का अनुमान है। भारत एक बड़े युवा वयस्क की पीठ पर सभी प्रारूपों में रिटेल विक्रेताओं के लिए एक अनुकूल बाजार बन जाएगा। उपभोक्ता आधार, डिस्पोजेबल आय में वृद्धि और एफडीआई मानदंड में ढील। क्वालिफिकेशन फ्रंट लाइन बिक्री और संचालन कर्मचारियों की आवश्यकता को पूरा करती है जो रिटेल क्षेत्र में 75% से अधिक प्रत्यक्ष रोजगार के लिए जिम्मेदार है। क्वालिफिकेशन का प्रमाण भी सत्यापन द्वारा समर्थित है।</p>	एन/ए
	उद्योग प्रासंगिकता	<p>क्वालिफिकेशन को टाइटन, इनफिनिटी रिटेल, स्पेंसर और ऐसे कई अन्य प्रासंगिक रिटेल संगठनों द्वारा मान्य/समर्थित किया गया है जिन्हें रिटेल सेल्स एसोसिएट की सेवाओं की आवश्यकता है। पृष्ठांकन इस फाइल के साथ अनुलग्नक 3 के रूप में संलग्न हैं।</p>	एन/ए

	क्वालिफिकेशन का उपयोग	क्वालिफिकेशन के तहत अनुकूलित किया जा सकता है: 1. केंद्र और राज्य प्रायोजित अल्पावधि प्रशिक्षण 2. शिक्षता कार्यक्रम 3. उच्च शिक्षा 4. आरपीएल (मौजूदा कार्यबल का पुनः कौशल और अपस्किलिंग; शिक्षार्थी का भुगतान; सीएसआर) 5. एनएसक्यूएफ स्कूल	एन/ए
	अनुमानित शक्ति	वर्ष 1- 3000 वर्ष 2 - 5000 वर्ष 3 - 7000	
27	अनुशंसा	एसएससी के संबंधित लाइन मंत्रालय से लाइन मंत्रालय की सहमति अनुलग्नक 2 के रूप में प्रस्तुत की गई है	
	सरकार/नियामक निकाय. दस्तावेजी साक्ष्यों द्वारा समर्थित होने के लिए लागू नहीं		
28	<p>यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए थे कि क्वालिफिकेशन एनएसक्यूएफ में पहले से मौजूद या नियोजित क्वालिफिकेशनओं की नकल नहीं करती है? डुप्लीकेट क्वालिफिकेशन प्रस्तुत करने का औचित्य बताएं </p> <p>इस क्वालिफिकेशन को पहले एनएसक्यूसी द्वारा अनुमोदित किया गया है और बिना किसी बदलाव के आधार पर विस्तार के लिए प्रस्तुत किया गया है और इसलिए बिना किसी दोहराव के सत्यापित किया गया है। ऊपर चर्चा की गई क्वालिफिकेशन की जाँच सभी क्षेत्रों में किसी भी दोहराव के लिए की जाती है। यह देखते हुए कि क्वालिफिकेशन रिटेल क्षेत्र के लिए विशिष्ट है, कोई दोहराव या पहले से मौजूद समान क्वालिफिकेशन नहीं है </p>		
29	<p>क्वालिफिकेशन की निगरानी और समीक्षा करने के लिए क्या व्यवस्था है? किस डेटा का उपयोग किया जाएगा और किस बिंदु पर क्वालिफिकेशन को संशोधित या अपडेट किया जाएगा? यहां समीक्षा प्रक्रिया निर्दिष्ट करें </p> <p>प्रशिक्षण भागीदार द्वारा प्रायोगिक निष्पादन के बाद प्रभाव अध्ययन क्यूपी की आवश्यकता और मांग को और सुदृढ़ करेगा। नौकरी की भूमिका के लिए आवश्यक डिलिवरेबल्स और दक्षताओं के लिए उद्योग के साथ बातचीत के माध्यम से टिप्पणियां, प्रतिक्रिया और सुझाव एकत्र किए जाएंगे। इसे संकलित किया जाएगा और उचित परिवर्तनों को क्यूपी के अगले/अपडेट संस्करण में शामिल किया जाएगा। इस क्यूपी की 24 नवंबर 2024 को समीक्षा की जानी है। महामारी के बाद नौकरी की भूमिका पर प्रभाव पर एक अध्ययन प्रस्तावित किया गया है। एनएसक्यूसी को एक नई फ़ाइल प्रस्तावित की जाएगी यदि ऐसी रिपोर्ट के परिणामों के आधार पर एक नए सिरे से अनुमोदन की आवश्यकता होती है।</p>		

कृपया ऊपर दिए गए किसी भी विषय के बारे में अधिक जानकारी देते हुए सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज़ संलग्न करें।

दस्तावेज़ (दस्तावेज़ों) के शीर्षक और अन्य प्रासंगिक विवरण यहाँ दें। प्रासंगिक जानकारी कहां प्राप्त करें, यह दिखाने वाले पृष्ठ संदर्भ शामिल करें।

खंड 4

प्रगति के साक्ष्य

30	<p>इस क्षेत्र में अन्य क्वालिफिकेशनओं के लिए एक स्पष्ट रास्ता सुनिश्चित करने के लिए इस या अन्य क्वालिफिकेशनओं के डिजाइन में क्या कदम उठाए गए हैं?</p> <p>स्पष्ट प्रगति को दर्शाने के लिए यहां करियर का नक्शा दिखाएं</p> <ol style="list-style-type: none">1. छोटे, मध्यम और बड़े पैमाने के संगठनों में विभिन्न उद्योग के कंपनियों के संगठनात्मक चार्ट का अध्ययन करने के बाद प्रत्येक व्यवसाय के भीतर विकास प्रक्षेपवक्र पर चर्चा करें।2. चर्चा की गई योग्यता के लिए विभिन्न कैरियर के अवसरों की खोज करें।3. यह सुनिश्चित करना कि पदानुक्रम में निम्न एनएसक्यूएफ स्तर से उच्च स्तर तक प्रदर्शन मानदंड, क्वालिफिकेशन, अनुभव और कौशल आवश्यकता के संदर्भ में एक स्पष्ट भूमिका है। <p>कृपया अनुलग्नक 1 के अनुसार संलग्न कैरियर पथ का संदर्भ लें जो स्पष्ट रूप से कैरियर पथ को परिभाषित करता है।</p>
----	--

कृपया ऊपर दिए गए किसी भी विषय के बारे में अधिक जाकनारी देते हुए सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज़ संलग्न करें।

दस्तावेज़ (दस्तावेज़) के शीर्षक और अन्यासंगिक विवरण यहाँ दें। प्रासंगिक जाकनारी कहां प्राप्त करें, यह दिखाने वाले पृष्ठ संदर्भ शामिल करें।

अनुलग्नक नक1: करियर पर गति

अनुलग्नक नक2: लाइन मी त्रालय की सहमति

अनुलग्नक नक3: नियोक ताओं से अनुमोदन

अनुलग्नक नक4: क्वालिफिकेशन पैक

अनुलग्नक नक5: मॉलड पाठ्यचर्या

अनुलग्नक नक6: ऑक्यूपेशनमैप

अनुलग्नक 1: करियर मानचित्र

CAREER MAP - RETAIL SECTOR							
Sub-Sectors	Retail Operations		Retail Business		Retail Ecommerce		FMCG
Level 7	Retail Store Manager (Retail Operations)	↔	Business Enhancer/Multi-channel Retailer (Retail Business)				
Level 6			Business Leader/Multi-outlet Retailer (Retail Business)				
Level 5	Retail Departmental Manager (Retail Operations) / Visual Merchandiser (Retail Operations)	↔	Business Builder/Retailer (Retail Business)			Sales Supervisor	
Level 4	(Retail Operations) / Retail Sales Specialist cum Cashier (Retail Operations)	↔	Individual Sales Professional (Retail Business)/ Self Employed eTailer		Seller Activation Executive (E-commerce)/ Digital Cataloguer (E-Commerce)		
Level 3	Retail Sales Associate/ Retail Trainee Associate* / Retail Associate cum Cashier (Retail Operations)				Service Fulfillment Executive (E-commerce)	↔	Distributor Salesman (FMCG)
Level 2	Retail Cashier (Retail Operations)						
Level 1	Retail Store Ops Assistant (Retail Operations)						

वर्तिकल प्रगति

स्तर 10

राष्ट्रीय संचालन प्रमुख

स्तर 9

आंचलिक संचालन प्रमुख

स्तर 8

क्लस्टर संचालन प्रमुख

स्तर 7

रिटेल स्टोर प्रबंधक

स्तर 6

स्तर 5

रिटेल विभागीय प्रबंधक

रिटेल टीम लीडर

स्तर 4

रिटेल सेल्स एसोसिएट

स्तर 3

स्तर 2

स्तर 1

अनुबंध 2 - लाइन मंत्रालय की सहमति

From: **Internal Trade** <it-dpiit@gov.in>
To: **James** <james.rafael@rasci.in>
CC: **Romesh Kumar Puri** <rk.puri@nic.in>; **Bikram Nath** <bikram.87@gov.in>; **Sameer Narasapur** <sameer.narasapur@rasci.in>
Subject: Re: Submission for NSQC Clearance of Retail QFs for Extension of Validity without any changes
Date: 10.09.2021 12:49:51 (+02:00)

Sir,

\oj Please refer to your e-mail dated 24.08.2021 seeking concurrence of DPIIT for 7 Qualification Packs related to Retail Sector for extension of validity without any changes.

\oj 2. In this context, concurrence of DPIIT is conveyed for the aforesaid QPs.

From: "james raphael" <james.rafael@rasci.in>
To: "Anil Agrawal" <agrawal.anil@gov.in>
Cc: "Internal Trade" <it-dpiit@gov.in>, "Devesh Lamba" <devesh.lamba@gov.in>, "sameer narasapur" <sameer.narasapur@rasci.in>
Sent: Tuesday, August 24, 2021 7:46:13 PM
Subject: FW: FW: Submission for NSQC Clearance of Retail QFs for Extension of Validity without any changes

Dear Anilji,

Greetings from RASCI!

We seek a line of concurrence for compliance with the below mentioned request from the National Council for Vocational Education & Training (NCVET).

Since 2012, RASCI has curated 20 Qualification Packs (QP) whilst engaging with Industry and Academia. Every QP curated by RASCI has more than 30 industry endorsements. Adoption of these RASCI QPs across skilling schemes by the Industry, Central Govt., State Govt., General Education, Higher Education systems leading to economic independence of youth, is testimony of their relevancy.

Of these 20 curated QPs, 7 were institutionalized during the 2013-15 period which was approved with the newly formed National Skills Qualification Committee (NSQC). This was done in 2015. The earlier process for validity extension of any existing QP was to have 5 industry endorsements however now the new requirement is to have the line Ministry concurrence as well, hence this request.

The below mentioned 7 QPs for which we have sourced the requisite 5 industry endorsements are currently active across Government & Industry sponsored apprenticeship training, short-term training, long-term training, Recognition of Prior Learning (RPL).

An affirmative from your office would enable our compliance with the process and table the QPs in the upcoming NSQC meeting tentatively scheduled in the 2nd week of September 2021.

Sl. No	Name of Qualification	QP Code	NSQC Approved date
1	Retail Store Ops Assistant	RAS/Q0101	19 / 05 / 2015
2	Retail Cashier	RAS/Q0102	19 / 05 / 2015
3	Retail Trainee Associate	RAS/Q0103	19 / 05 / 2015
4	Retail Sales Associate	RAS/Q0104	19 / 05 / 2015
5	Retail Team Leader	RAS/Q0105	19 / 05 / 2015
6	Retail Departmental Manager	RAS/Q0106	19 / 05 / 2015
7	Distributor Salesman	RAS/Q0604	19 / 05 / 2015

Regards,

James A. Raphael |

Executive Head - Retailers Association's Skill Council of India (RASCI) |

Joint Central Apprenticeship Adviser - Ministry of Skill Development & Entrepreneurship (GOI) |

703-704, Sagar Tech Plaza - A, Andheri-Kurla Road, Sakinaka Junction, Sakinaka, Andheri (E), Mumbai-400 072 | H/P:

+91 9967014305 | Tel: +91 22 40058210-5 | E: james.rafael@rasci.in |

CIN No: U85191MH2011NPL222989 | Website: www.rasci.in / www.pmkvyofficial.org | You Tube:

<https://youtu.be/5JB2xp82F8Q> | LinkedIn: <http://in.linkedin.com/pub/james-rafael/5/b2b/40b>