

COVID-19 CUSTOMER SERVICE



প্রারম্ভিক আলোচনা ও পরিচয় পর্ব

- বিক্রয়
- কাদের জন্য
- নিবেদন /যোগাযোগ স্থাপন
- সফলতার হার
- সম্পর্ক তৈরী
- সময়, শিক্ষা, নিজের উন্নতি
- পণ্য বা সেবা বিক্রি করতে চেষ্টা নয় সমাধান বিক্রি
- প্রতিনিয়ত প্রতিকূল পরিবেশে কাজ করা
- শ্রবণ দক্ষতাকে বৃদ্ধি

ইলেকট্রনিক কমার্স বা ই-কমার্স বা ই-বাণিজ্য

- একটি বাণিজ্য ক্ষেত্র যেখানে কোন ইলেকট্রনিক সিস্টেম (ইন্টারনেট বা অন্য কোন কম্পিউটার নেটওয়ার্ক) এর মাধ্যমে পণ্য বা সেবা ক্রয়/বিক্রয় হয়
- আধুনিক ইলেকট্রনিক কমার্স সাধারণত www এর মাধ্যমে বাণিজ্য কাজ পরিচালনা করে।
- এছাড়াও মোবাইল কমার্স, ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার ও অন্যান্য আরো কিছু মাধ্যম ব্যবহৃত হয়।

বিক্রয় ধাপ সমূহ



Corporate Sales/ Business 2 Business

Business-to-Consumer (B2C)

- কোম্পানি যেগুলো সরাসরি ভোক্তাদের কাছে বিক্রয় করে সেগুলোকে (B2C) কোম্পানি বলা হয়।
- নিজের বা পরিবারের জন্য ক্রয় বা বিক্রয়
- ক্ষেত্র বা পরিষর ছোট
- ক্রয়ের সিদ্ধান্ত যেমন একজন নিতে পারে বা কারও দ্বারা প্রভাবিত হতে পারে
- পুরো দেশ জুড়ে এর ব্যাপ্তি

Business-to-Business (B2B)

- (B2B) ব্যবসা-থেকে-ব্যবসা বলতে একটি কোম্পানি এবং একক ভোক্তাদের মধ্যকার ব্যবসা না বুঝিয়ে, কোম্পানিসমূহের মধ্যে সংঘটিত ব্যবসাসমূহকে বোঝায়।
- ক্রয় বিক্রয় করায় হয় অন্য কোম্পানি বা জনগনকে সেবা দেওয়া জন্য
- এখানে ক্ষেত্র বা পরিষর তুলনামূলক অনেক বড়
- এখানে অনেকের মতামতের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত
- মূলত বানিজ্যিক এলাকায় এর ব্যাপ্তি

গুরুত্ব

- পরিমাণে বেশি
- উৎপাদন বা ক্রয়ের ক্ষেত্রে খরচের পরিমাণ হ্রাস
- ক্রেতা বিক্রেতা উভয় লাভবান
- চুক্তির মাধ্যমে হওয়ায় ঝুঁকি কম
- দীর্ঘ মেয়াদী সম্পর্ক সৃষ্টির সুযোগ
- চুক্তির স্বচ্ছতা
- পণ্য মজুদের হবার সম্ভাবনা কম

সুবিধা

- পুনঃ পুনঃ চুক্তির সম্ভাবনা
- সময় এবং মেধা সাশ্রয়
- কর্ম দক্ষতা বৃদ্ধি এবং ব্যয় হ্রাস
- কর্মকর্তা ও কর্মীদের স্থায়ী চাহিদার সমাধান
- নতুন কর্মক্ষেত্র সৃষ্টি
- প্রতিষ্ঠানের স্থায়ীত্ব এবং সুনাম বৃদ্ধি



অসুবিধা

- সাবধনাতার কোন বিকল্প নেই
- ক্রটি বা বিচ্ছিন্নির সুযোগ নেই বল্লেই চলে
- প্রতিযোগিতা মূলক ক্ষেত্র
- প্রথম কাজের সফলতার উপর নির্ভরশীল
- বিক্রয়কর্মীকে অত্যান্ত কৌশলী হতে হয়
- বিশ্বাস যোগ্যতা অর্জনের সাথে সাথে তা ধরে রাখা এবং তা আরও দৃড় করা
- ধৈর্যের সাথে অপেক্ষা করা

বি ২ বি গ্রাহকদের কার্যকর গ্রাহক পরিষেবা

- যে কোনও ধরনের ব্যবসার জন্য কার্যকর গ্রাহক সেবা সরবরাহ করা অপরিহার্য
- তবে বি ২ বি সংস্থাগুলির জন্য গ্রাহক পরিষেবা বি ২ সি-র তুলনায় আলাদা
- তাদের যথাযথ গ্রাহক সেবা সরবরাহ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ
- প্রতিটি বিভাগের সাথে সমন্বয় সাধান করে সঠিক পরিষেবা প্রদান করা
- অভিজ্ঞতা এখানে অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ
- গ্রাহককে নিরাপদ পন্য বা সেবা নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা করা

সরবরাহকারী হবার ধাপ

- ক্রেতা (Corporate House) সাথে যোগাযোগ স্থাপন
- একটি পণ্য বা পরিষেবার অনুরোধ গ্রহণ (দরপত্র)
- দরপত্রের জবাব
- সবচেয়ে বড় সম্ভাবনা দৃশ্যমান
- বাস্তবসম্মত ও প্রতিযোগিতা মূলক মূল্য

তালিকাভুক্তি

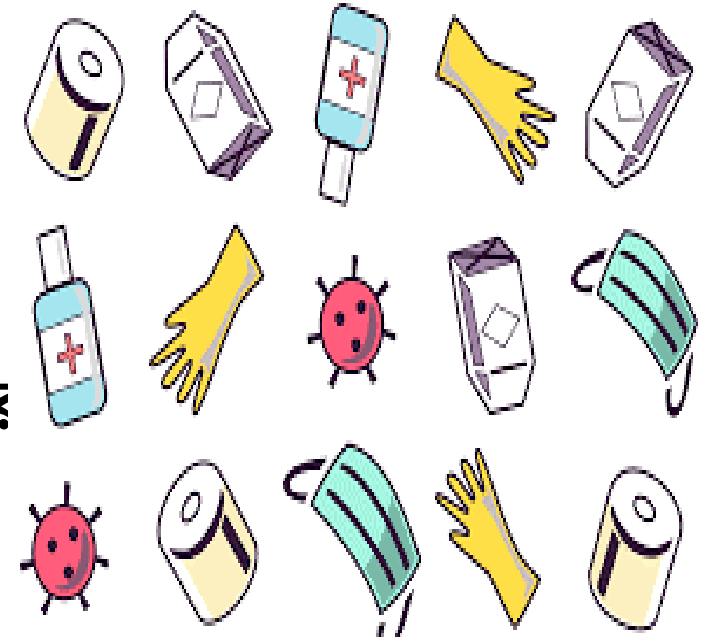
- কোম্পানির প্রোফাইল
- ভ্যাট / বিন রেজিস্ট্রেশন
- বাণিজ্য লাইসেন্স
- জাতীয় পরিচয়পত্র
- টিআইএন
- অংশীদারিত্বের দলিল (অংশীদারিত্ব সত্তার জন্য)
- অন্যান্য সম্পর্কিত নথি
- বিনিয়োগের যোগ্যতা

বি ২ বি গ্রাহকদের কার্যকর গ্রাহক পরিষেবা

- বি ২ বি গ্রাহকদের চাহিদা যেমন বি ২ সি গ্রাহক হতে ভিন্ন এবং তাদের চাহিদার যোগানও বি২সি গ্রাহকে হতে কিছুটা কষ্টসাধ্য
- বি ২ বি গ্রাহকদের ক্রেতা হিসাবে না দেখে অংশীদার হিসাবে বিবেচনা করতে হয়
- ক্রেতার কর্ম পরিকল্পনা এবং তাদের গ্রাহকদের সহ তারা যে ব্যবসায়াকে যারা সমর্থন করে তাদের পুরোপুরি বুঝতে হয়
- এখানে একই চাহিদার বিভিন্ন মতামতের প্রাধান্য দিতে হয়

COVID-19 গ্রাহক পরিসেবা

- ঘরে থেকে যথা সম্ভব গ্রাহক পরিসেবা প্রদান করা
- পরিসেবা দলের সর্বোচ্চ নিরাপত্তা সবার আগে নিশ্চিত করা ও তাদের জন্য নিয়মিত সচেতনাতা মূলক কর্মশালার আয়োজন করা
- সহজ লভ্য ও বুকি বিহীন পন্য নিয়ে কাজ করা
- গ্রাহকের সাথে যথা সম্ভব ইতিবাচক যোগযোগ রক্ষা করা
- সরবরাহকৃত পন্য বা সেবার মান পুনঃরায় যাচাই বাচাই কর
- কর্ম পরিধী কমিয়ে আনা
- নতুন নতুন পন্য বা সেবা উদ্ভাবন বা গবেষণায় সময় দেওয়া



সফল সরবরাহকারীর বৈশিষ্ট্য

- বিশ্বাস যোগ্যতা অর্জন
- অধ্যবসায়
- ধূরতা
- আত্মঃ বিশ্বাসী
- উদ্দমী ও উদ্বভাবনী ক্ষমাতার অধীকারী
- সঠিক পরিশ্রম

Corporate Communication

1. Need for skills
2. Corporate networking
3. Adjusting to new corporate culture
4. Dealing with corporate politics
5. Basic Corporate etiquettes
6. Effective meeting techniques
7. Effective email writings
8. How to manage your client ?
9. How to manage your team mates ?
10. Effective negotiation skills
11. How to show professionalism?
12. How to impress at work place ?
13. Whats emotional intelligence?
14. How to manage conflict ?
15. How to deal with expectation?
16. How to balance work & life ?
17. How to work in a team ?
18. How to ensure growth & self development ?
19. why & how to get a mentor?
20. How to manage ur subordinates ?
21. Why joining forums & associations so important ?

মতামত ও প্রশ্ন

ধন্যবাদ