

## सहकारी प्रबंध संस्थान, देहरादून

### ग्राहक सेवा पर निर्माण कार्यक्रम

#### दिन-प्रतिदिन कार्यक्रम

Day	Session	Topic		
प्रथम दिन	9.30 to 10.00	पंजीकरण, सत्र उद्घाटन, प्रवेश परीक्षा प्रशिक्षण की विषयवस्तु के संबंध में प्रारम्भिक जानकारी प्राप्त करना। प्रतिभागियों के माँड सेट को प्रशिक्षण विषय के सापेक्ष अनुकूल बनाना।		
	I	ग्राहक सेवा - वित्तीय, गैर वित्तीय और सामाजिक क्षेत्र की योजना वित्तीय योजना (विभिन्न जमा उत्पाद और विभिन्न ऋण उत्पाद) गैर वित्तीय योजना (लॉकर, एन.ई.एफ.टी, आर.टी.जी.एस, सेवा उत्पादों पर शुल्क) सामाजिक क्षेत्र की योजना (पीएमएफबीवाई, पीएमजेजेवाई, पीएमजेएसवाई, एपीवाई)। आशय महत्व, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के प्रमुख बिन्दु।		
	II	समय प्रबंधन और अनुशासन प्रबंधन।		
	III	दिन प्रतिदिन अपने कार्यालय में होने वाली गतिविधियों में चतुर्थ श्रेणी के कर्मचारियों को अपनी भूमिका और उत्तरदायित्वों का उचित ढंग से निर्वहन करना।		
		संक्षिप्त		
द्वितीय दिन	I	अन्तर्व्यक्तिक सम्बन्ध, ग्राहक एवं अधिकारियों से संबंध का महत्त्व एवं अच्छे संबंध स्थापित करने की रणनीति।		
	II	अभिप्रेरण का महत्व		
	III	तनाव प्रबंधन		
	IV	रोल प्ले		
तृतीय दिन	I & II	कम्प्यूटर परिचय, बैंक शाखा/कार्यालय में कम्प्यूटर का रख-रखाव (जैसे कम्प्यूटर को खोलना एवं बंद करना) इत्यादि। और सेवाएं जैसे - एटीएम, POS, SMS, NEFT, RTGS, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, BHIM APP इत्यादि।		
	III	संस्थाओं में प्रभावी संप्रेषण। प्रभावी संचार कौशल।		
	IV	प्रशिक्षण पश्चात् प्रश्नावली, मूल्यांकन एवं सत्र समापन।		
	<b>Session</b>	<b>Timings</b>	<b>Tea Breaks</b>	<b>Lunch Breaks</b>
	Recap	09:30 – 10:00 hrs	11:30 – 11:45 hrs	13:15 – 14:00 hrs
	Session I	10:00 – 11:30 hrs	15:30 – 15:45 hrs	
	Session II	11:45 – 13:15 hrs		
	Session III	14:00 – 15:30 hrs		
	Session IV	15:45 – 17:15 hrs		