

2016

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर कोर्स प्रशिक्षण मैनुअल

"DIAL WITH
SMILE"



उ०प्र० पुलिस रेडियो मुख्यालय,
महानगर, लखनऊ-226006



टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर प्रशिक्षण मैनुअल



उ०प्र० पुलिस रेडियो मुख्यालय,
महानगर, लखनऊ।

पर्यवेक्षण, डिज़ाइन एवं सम्पादन

सत्य प्रकाश सिंह,

उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार), एम०सी०आर० / प्रशिक्षण

सहयोग

वी के वर्मा,

रेडियो निरीक्षक, प्रशिक्षण

पाठ्यक्रम

विषय-वस्तु	
सैद्धांतिक विषय	1- प्रस्तावना एवं उद्देश्य
	2- टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेख, अभिलेखों का रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन
	3- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कर्तव्य
	4- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कार्य एवं दायित्व
	5- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का मानक व्यवहार
	6- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के व्यावहारिक गुण
	7- टेलीफोन ऑपरेटर के उपकरण एवं उनका रख-रखाव
	8- टेलीफोन ऑपरेटर के वार्तालाप के शिष्टाचार
	9- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर की स्वभावगत विशेषताएँ
प्रायोगिक विषय	1- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल स्क्रिप्ट
	2- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल अभ्यास

अनुक्रमणिका

क्र०	विषय-वस्तु	पृ० सं०
01	प्रस्तावना एवं उद्देश्य	05-06
02	टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेख, अभिलेखों का रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन	07-08
03	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कर्तव्य	09-10
04	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कार्य एवं दायित्व	11-12
05	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का मानक व्यवहार	13-15
06	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के व्यावहारिक गुण	16-16
07	टेलीफोन ऑपरेटर के उपकरण एवं उनका रख-रखाव	17-18
08	टेलीफोन ऑपरेटर के वार्तालाप के शिष्टाचार	19-20
09	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर की स्वभावगत विशेषताएँ	21-24
10	टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल अभ्यास	25-26

प्रस्तावना एवं उद्देश्य

पुलिस विभाग का जनता से टेलीफोन संवाद अत्यन्त महत्वपूर्ण व अतिआवश्यक प्रक्रिया है। महत्वपूर्ण गतिविधियों की सूचना समय से व प्रामाणिक रूप से वरिष्ठ अधिकारियों को सम्प्रेषण भी दूरभाष के माध्यम से किया जाता है। विशिष्ट/अतिविशिष्ट महानुभावों, उच्च अधिकारियों के पुलिस कन्ट्रोल रूम से टेलीफोन संवाद हेतु टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में कार्य करता है।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर द्वारा की गयी समयबद्ध एवं संवेदनशीलतापूर्ण कार्यवाही से बड़ी से बड़ी घटनाओं पर प्रभावी नियंत्रण किया जा सकता है। वहीं दूसरी ओर एक छोटी सी चूक अर्थ का अनर्थ अथवा गम्भीर समस्या भी पैदा कर सकती है।

यह आवश्यक है कि टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर सुसंस्कृत, सुव्यवस्थित एवं प्रशिक्षित होना चाहिये। टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का व्यवहार अत्यंत मृदु होने के साथ-साथ भाषा शैली अत्यंत शिष्ट होनी चाहिये। टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर में वाक चातुर्य तथा व्यवहारिक निपुणता भी अत्यंत आवश्यक है। टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को समय का पाबंद तथा अनुशासित होना भी आवश्यक है। संवाद को गम्भीरता से सुनना, सुनने के दौरान महत्वपूर्ण बातों को नोट करना, साथ-साथ शिष्ट रीति से सन्तोषजनक उत्तर देना इत्यादि आवश्यकताएँ टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कार्य को संवेदनशील एवं चुनौतीपूर्ण बनाती हैं।

इन्ही चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया गया है। प्रशिक्षण को प्रभावी एवं सुग्रह बनाने के लिये सैद्धांतिक एवं प्रायोगिक दोनों रीतियों को समाहित किया गया है।

प्रशिक्षण के विषय यद्यपि अत्यंत सामान्य व दैनिक जीवन शैली के प्रतीत होते हैं परन्तु इनको दैनिक व्यवहार में समाविष्ट किया जाना कठिन है। विषयों का समायोजन इस प्रकार निर्धारित किया गया है कि सामान्य व्यक्ति भी इसे समझ सके।

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि प्रशिक्षण कार्यक्रम टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये अत्यंत उपयोगी होने के साथ-साथ विभाग के लिये दीर्घकालिक एवं सकारात्मक परिणाम प्रस्तुत करेगा।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर कोर्स के विषयों में निम्न सैद्धांतिक एवं प्रायोगिक विषयों को सम्मिलित किया गया है—

सैद्धांतिक विषय

- टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेख, अभिलेखों का रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कर्तव्य
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कार्य एवं दायित्व
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का मानक व्यवहार

- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के व्यावहारिक गुण
- टेलीफोन ऑपरेटर के उपकरण एवं उनका रख-रखाव
- टेलीफोन ऑपरेटर के वार्तालाप के शिष्टाचार
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर की स्वभावगत विशेषताएँ

प्रायोगिक विषय

- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल स्क्रिप्ट
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल अभ्यास

आशा ही नहीं पूर्ण विश्वास है कि टेलीफोन ऑपरेटिंग ड्यूटी का प्रस्तावित प्रशिक्षण कार्यक्रम पुलिसजन के लिये अत्यंत उपयोगी होगा तथा अधिकारियों एवं जनमानस में भी पुलिस की अच्छी छवि विकसित करने में सार्थक होगा।

टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेख, अभिलेखों का रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन

टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेख

टेलीफोन ऑपरेटर के पास निम्नानुसार टेलीफोन डायरेक्ट्री उपलब्ध होनी आवश्यक हैं—

- मा0 लोक सभा, राज्य सभा, विधान सभा, विधान परिषद सदस्यों के नाम व दूरभाष नम्बर
- विशिष्ट/अतिविशिष्ट महानुभावों के दूरभाष नम्बर
- प्रदेश के प्रशासकीय एवं पुलिस अधिकारियों की डायरेक्ट्री
- स्थानीय टेलीफोन डायरेक्ट्री
- स्टेट कन्ट्रोलरूम एवं स्थानीय कन्ट्रोलरूम तथा उच्च अधिकारियों के टेलीफोन नम्बर
- मीडिया से सम्बन्धित डायरेक्ट्री
- एस0टी0डी0 एवं आई0एस0डी0 कोड डायरेक्ट्री

ऑपरेटर के पास यथासम्भव निम्न टेलीफोन नम्बर भी उपलब्ध होने चाहिये—

- सेना के अधिकारीगण
- तेल डिपो/गैस डिपो
- पार्क/चिड़ियाघर
- कोर्ट
- मंदिर/मस्जिद/गुरुद्वारे
- समुदायिक केन्द्र/विवाह स्थल
- साम्प्रदायिक संवेदनशील चौकी/थाना
- ऐतिहासिक स्थल
- शापिंग मॉल
- स्विमिंग पूल
- जिम
- रात्रि में खुलने वाली : दवाओं की दुकानें
- मुख्य स्थलों पर शराब की दुकानें
- टेलीफोन एक्सचेंज
- पावर प्लांट
- मिल/केमीकल प्लांट/केमीकल भण्डार/गैस गोदाम
- जल कल विभाग/फायर विभाग
- पी0डब्ल्यू0डी0 एवं अन्य सम्बन्धित विभाग के अधिकारीगण

- मेडीकल कॉलेज / चिकित्सालय / ख्यातिलब्ध चिकित्सक
- स्थानीय बार एसोसियेशन के पदाधिकारीगण
- व्यापारिक संगठनों के पदाधिकारीगण
- गेस्ट हाउस / होटल
- नगर निगम / पार्षद
- स्थानीय आवश्यकतानुसार टेलीफोन नम्बर / डायरेक्ट्री

ऑपरेटर के पास निम्न अभिलेख भी उपलब्ध होना आवश्यक हैं—

- टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित रजिस्टर जिसमें प्राप्त होने वाले कॉल का विवरण अंकित किया जा सके।
- वार्षिक कैलेंडर व राजपत्रित अवकाशों की सूची।

टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेखों का रख रखाव

- टेलीफोन ऑपरेटर सम्बन्धित अभिलेखों को इन्डेक्स रजिस्टर में अंकित कर क्रमबद्ध तरीके संरक्षित करना चाहिए।
- अभिलेखों को संरक्षित रखने हेतु एक अलग से आलमारी की व्यवस्था भी की जानी चाहिए।
- अभिलेखों को पानी तथा सीलन से भी बचाना चाहिये।

टेलीफोन ऑपरेटर से सम्बन्धित अभिलेखों का अपग्रेडेशन

- किसी व्यक्ति / विभाग का नया नम्बर प्राप्त होते ही उसे अपग्रेड कर लेना चाहिये।
- जिन नम्बरों का प्रयोग अधिक होता हो उन्हें अलग से नोट करके रखना चाहिये।
- वार्षिक अभिलेखों की प्रबन्ध व्यवस्था उनकी सेवा अवधि समाप्त होने के पूर्व ही आवेदन करके प्रारम्भ कर देनी चाहिये।
- बन्द हो गये नम्बरों को सूची से हटा देना चाहिये।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कर्तव्य

ड्यूटी पर पहुँचने से पूर्व

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को अपने दायित्वों का निर्वहन करने के लिये निम्न बातों पर विशेष ध्यान देना चाहिये—

1. समयबद्धता—
ऑपरेटर का कर्तव्य है कि वह ड्यूटी पर समय से आये।
“SMILING FACE IS THE KEY OF SMILING NATURE AND BEHAVIOR”
2. साफ—सफाई—
साफ—सफाई से सकारात्मक ऊर्जा का संचार होता है। अतः टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को “ड्यूटी ऑन” करते समय कार्य स्थल पर यथासम्भव साफ—सफाई कर लेनी चाहिये।
3. उपकरणों की चेकिंग—
ड्यूटी ऑन करने से पूर्व ऑपरेटर को समस्त उपकरणों की कार्य कुशलता का भली भाँति परीक्षण कर लेना चाहिये।
4. लम्बित कार्यों की जानकारी—
टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का कर्तव्य है कि वह पूर्व ऑपरेटर से लम्बित कार्यों के सम्बन्ध में पूर्ण जानकारी प्राप्त कर ले। लम्बित सूचनाएँ अभिलेखबद्ध हैं या नहीं यह भी सुनिश्चित कर लेना चाहिये।

ड्यूटी अवधि में

1. “CALLER IS ALWAYS RIGHT” ऐसा भाव मन में होने पर स्वतः ही टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर अपने कर्तव्यों का निर्वहन भली भाँति कर सकता है। यह सच भी है क्योंकि बोलने के लिये एक मुख है तथा सुनने के लिये दो कान। आश्चर्यजनक सत्य यह भी है कि मनुष्य लगभग 160 शब्द प्रति मिनट बोल सकता है परन्तु लगभग 1500 शब्द प्रति मिनट सुनकर भी बात का आशय समझ सकता है।
2. सामान्यतः कॉलर सूचना प्राप्ति के उद्देश्य से या परेशानी में ही फोन करता है। बहुधा कॉलर टेलीफोनी वार्ता के लिये प्रशिक्षित नहीं होता है। हो सकता है कि कॉलर की भाषा एवं बात—चीत हमें न अच्छी लगे। परन्तु टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का यह कर्तव्य है कि वह हर स्थिति में अपने को सामान्य रखे तथा बातचीत के मुख्य बिन्दु पर ही फोकस रखे।
3. ऑपरेटर का कर्तव्य है “कॉलर की मदद करना न कि सूचनाएँ उपलब्ध कराना।” कॉलर की प्रामाणिकता की पुष्टि किये बिना किसी भी प्रकार के

सुरक्षा बलों के संचरण, अधिकारियों के संचरण, विशिष्ट/अतिविशिष्ट महानुभावों के संचरण की जानकारी ऑपरेटर द्वारा कॉलर को उपलब्ध नहीं कराना चाहिये।

4. ऑपरेटर को किसी भी स्थिति में अपनी सीट नहीं छोड़नी चाहिये।
5. ऑपरेटर को ड्यूटी के दौरान किसी प्रभावशाली व्यक्ति का फोन या धमकी मिलने पर किसी भी स्थिति में अपने कर्तव्यों से विचलित नहीं होना चाहिये।
6. कॉलर की सहायता हेतु उससे उचित सम्मान एवं अभिवादन के साथ पेश आना चाहिये।
7. ऑपरेटर को ड्यूटी के दौरान संतुलित व्यवहार रखना चाहिये।

ड्यूटी समाप्त होने पर

1. ड्यूटी समाप्त करके जाने वाले ऑपरेटर का यह कर्तव्य है कि वह ड्यूटी अवधि की लम्बित सभी सूचनाओं, घटनाओं तथा महत्वपूर्ण कार्यों के सम्बन्ध में अगले ड्यूटी ऑपरेटर को अवगत करा दे।
2. ड्यूटी समाप्ति पर उपकरणों की कुशलता के सम्बन्ध में भी अगले ड्यूटी ऑपरेटर को अवगत करा देना चाहिये।
3. विशिष्ट/अतिविशिष्ट महानुभावों के संचरण से सम्बन्धित आवश्यक जानकारियों से अगले ड्यूटी ऑपरेटर को अवगत करा देना चाहिये।

क्या करें / क्या न करें

1. ड्यूटी पर हमेशा सजग एवं सतर्क रहना चाहिये।
2. अत्यधिक गर्मी, नमी तथा पानी से उपकरणों के खराब होने की आशंका रहती है। अतः उपकरणों का यथासम्भव बचाव करना चाहिये।
3. ड्यूटी पर आपस में अनावश्यक वार्तालाप नहीं करना चाहिये।
4. ड्यूटी अवधि में अतिथियों के ड्यूटी स्थल पर सत्कार से बचना चाहिये।
5. कभी भी ड्यूटी स्थल को खाली न छोड़ें। यदि नेचर कॉल या अन्य किसी महत्वपूर्ण कारण से ऐसा करना पड़े तो किसी जिम्मेदार एवं भरोसेमन्द व्यक्ति को ही निगरानी पर बैठा कर जायें।
6. ड्यूटी स्थल पर किसी भी प्रकार की खाने पीने की चीजों का इस्तेमाल नहीं करना चाहिये। इसके अतिरिक्त ड्यूटी अवधि में गुटखा, पान, सिगरेट आदि नशीली वस्तुओं का सेवन भी नहीं करना चाहिये। किसी भी प्रकार का साहित्य/अखबार आदि ड्यूटी अवधि में नहीं पढ़ना चाहिये।
7. सभी आवश्यक सूचनाओं को उपलब्ध अभिलेखों पर अवश्य अंकित करना चाहिये। अभिलेखों का रख-रखाव सर्वोत्तम दर्जे का होना चाहिये।
8. ड्यूटी के समय या ड्यूटी के उपरान्त संवेदनशील सूचनाओं का जिक्र घर पर या अन्य किसी के साथ नहीं करना चाहिये।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के कार्य एवं दायित्व

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के मुख्य-मुख्य कार्य एवं दायित्व निम्न हैं—

1. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को सभी टेलीफोन डायरेक्ट्री एवं अभिलेखों की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये।
2. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को कार्य स्थल पर उपलब्ध सभी उपकरणों के संचालन की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये।
3. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को डायरेक्ट्री, अभिलेखों एवं उपकरणों के रख-रखाव एवं अपग्रेडेशन की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये।
4. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को अग्निशन उपकरणों के संचालन का ज्ञान भी होना चाहिये।
5. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को उपकरणों की सामान्य खराबियों को ठीक करने का प्रारम्भिक ज्ञान भी होना चाहिये।
6. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के पास कार्य स्थल पर उपलब्ध सभी उपकरणों की खराबी को दूर कर सकने वाले मैकेनिक, उपकरणों के निर्माता/सप्लायर के फोन नम्बर होना चाहिये।
7. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के पास सेवा प्रदाताओं यथा बी0एस0एन0एल0, एयरटेल, वोडाफोन इत्यादि से सम्बन्धित विभागों में शिकायत दर्ज कर सकने वाले नम्बरों की जानकारी भी होनी चाहिये।
8. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को कम्प्यूटर एवं सॉफ्टवेयर का ज्ञान हो तो सर्वोत्तम है।
9. वायरिंग मानक मेक के तारों से करानी चाहिये ताकि शॉर्ट सर्किट की आशंका न रहे।
10. ऑपरेटर को टेलीफोन डायरेक्ट्री एवं रजिस्टर अपडेट रखना चाहिये।
11. ऑपरेटर को अधिक प्रयोग होने वाले नम्बर अलग से नोट करके रखना चाहिये ताकि उन्हें ढूँढने में समय व्यर्थ न हो।
12. कम्प्यूटर, प्रिन्टर, फैक्स मशीन आदि इलेक्ट्रानिक उपकरणों को नमी, धूल एवं गर्मी से बचाना चाहिये।
13. किसी भी उपकरण या वायरिंग में स्पार्किंग को तुरन्त ठीक कराना चाहिये।
14. तारों के ज्वाइण्ट्स को टेप से सीलबन्द कर देना चाहिये ताकि तार के सिरे अवांछनीय सिग्नल (नाइज़) को न पकड़ सकें।
15. उपकरणों को मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार ही संचालित करना चाहिये ताकि उनके सॉफ्टवेयर एवं ऑपरेटिंग सिस्टम में कोई खराबी पैदा न हो जाय।

16. इन्वर्टर एवं बैटरियों का रख-रखाव पूर्ण सावधानी से करना चाहिये। बैटरी को ओवर हीटिंग से बचाना चाहिये ताकि उसमें विस्फोट न हो जाय।
17. टेलीफोन एवं संचार से सम्बन्धित सभी उपकरण सदैव कार्य दशा में रखना चाहिये।
18. ऑपरेटर को अपनी ड्यूटी पर सदैव मुस्तैद रहना चाहिये। ड्यूटी के दौरान ध्यान भंग करने वाले संसाधनों एवं व्यक्तियों से दूर रहना चाहिये।
19. ऑपरेटर को ड्यूटी के समय नशे से बचना चाहिये तथा पान मसाला, सिगरेट, चाय, कॉफी आदि का सेवन नहीं करना चाहिये।
20. ऑपरेटर को प्रत्येक ड्यूटी की समाप्ति/प्रारम्भ पर आने वाले/जाने वाले कार्मिक को सभी विवरण सही-सही एवं पूर्ण रूप से बताकर ही ड्यूटी प्रारम्भ/समाप्त करना चाहिये।
21. टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को लेखन सामग्री जैसे पेन, पेंसिल, नोट पैड आदि सदैव तैयार दशा में रखना चाहिये।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का मानक व्यवहार



- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के “मानक व्यवहार” से तात्पर्य ऑपरेटर के ऐसे व्यवहार से है जिसमें कर्मिक के अनुशासन, आचरण, प्रशिक्षण, योग्यता एवं गुणवत्ता की छाप दृष्टिगोचर हो। मानक व्यवहार का कॉलर के मन पर तुरन्त प्रभाव पड़ता है जिसे हम प्रथम छाप (FIRST IMPACT) कह सकते हैं। टेलीफोन ऑपरेटर के मानक व्यवहार से विभाग एवं अधिकारियों की छवि तथा अनुशासन का आभास हो जाता है।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के “मानक व्यवहार” की विशेषताएँ

- मृदुभाषी
- एकाग्रता का भाव
- पीड़ित की समस्या को धैर्य पूर्वक सुनने व समझने की क्षमता तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच
- सम्पूर्ण ड्यूटी के दौरान सम व्यवहार का प्रदर्शन

मृदुभाषी—

टेलीफोन ऑपरेटर का मृदुभाषी होना अनिवार्य है। जब भी कोई पीड़ित या समस्याग्रस्त व्यक्ति कॉल करता है तो सम्भव है कि वह बातचीत के सामान्य शिष्टाचार का पालन न कर सके। ऑपरेटर को कॉलर की बात अत्यंत ध्यानपूर्वक, धैर्यपूर्वक एवं पूर्ण गम्भीरता से सुनने एवं कॉलर की समस्या को समझ कर बात करना चाहिये। इस दौरान ऑपरेटर को अपने ज्ञान, कौशल, दक्षता एवं क्षमताओं का भरपूर प्रयोग करते हुए अपना व्यवहार संयत रखना चाहिये। ऑपरेटर का मृदुभाषी होना एक चमत्कार का कार्य करता है। कभी-कभी कॉलर को स्वयं अपने व्यवहार पर शर्मिंदा होकर माफी माँगते देखा गया है।

एकाग्रता का भाव—

टेलीफोन ऑपरेटर को पीड़ित की बात को एकाग्रतापूर्वक सुनना चाहिए एवं महत्वपूर्ण तथ्य नोट करते रहना चाहिए ताकि संदेश की मूल भावना को अन्य लोगों को उसी रूप में समझाया जा सके जिससे उसकी समस्या का सही निदान किया जा सके।

पीड़ित की समस्या को धैर्य पूर्वक सुनने व समझने की क्षमता तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच—

टेलीफोन ऑपरेटर में पीड़ित की बात को धैर्यपूर्वक सुनने व समझने का गुण विकसित होना चाहिए। पीड़ित जब अपनी समस्या बता रहा हो तो उसकी बात पूर्ण होने के उपरान्त यदि आवश्यक हो तो तत्थात्मक जानकारी अवश्य प्राप्त करनी चाहिये। पीड़ित से अनावश्यक प्रश्न नहीं पूछने चाहिए तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच के साथ अग्रिम कार्यवाही करनी चाहिए।

सहायता करने की भावना का प्रदर्शन एवं सहायता करना।

पीड़ित व्यक्ति का फोन टेलीफोन ऑपरेटर के पास आने पर टेलीफोन ऑपरेटर का व्यवहार ऐसा हो कि समस्याग्रस्त व्यक्ति को यह आभास हो कि उसकी सहायता के लिये ऑपरेटर तत्पर है। ऑपरेटर बातचीत के दौरान निम्न प्रकार से भाव प्रकट कर सकता है— जैसे, ठीक है मैं आपकी समस्या समझ रहा हूँ मैं तत्काल अमुक कार्यवाही कराने की व्यवस्था करता/करवाता हूँ इत्यादि। कॉल समाप्ति के उपरान्त बिना देर किये पीड़ित द्वारा बतायी गयी समस्या के निस्तारण की कार्यवाही करनी चाहिए। यदि सम्भव हो तो पीड़ित को कृत कार्यवाही से अवगत करा देना चाहिये। इस छोटी सी बात से पीड़ित उसे प्रदान की गयी सहायता व व्यवहार को याद रखता है तथा अन्य व्यक्तियों को भी बताता है।

सम्पूर्ण ड्यूटी के दौरान समान व्यवहार का प्रदर्शन

टेलीफोन ऑपरेटर को ड्यूटी पर आगमन करने से ड्यूटी की समाप्ति तक एक समान व्यवहार कायम रखने का निरन्तर अभ्यास कराना चाहिए। ऑपरेटर को “प्रेरणादायक वाक्य” अपने सामने रखना चाहिये तथा उन्हें प्रतिदिन स्मरण करना चाहिये ताकि व्यवहार में निरन्तर सुधार होता रहे। इस कार्यपद्धति से ड्यूटी के दौरान कार्य की अधिकता के कारण थकान अथवा अन्य किसी बात से मन एवं ध्यान के विचलन की सम्भावना न्यून हो जाती है।

- अगर कॉलर विभागीय व्यक्ति नहीं है तो उसे विभाग की आन्तरिक सूचनायें नहीं देना चाहिये जब तक कि उसे सूचना प्राप्ति हेतु उच्चाधिकारियों द्वारा अधिकृत न कर दिया गया हो। अन्यथा बिना भयभीत हुए टेलीफोन ऑपरेटर को कॉलर का परिचय, नाम, फोन नम्बर, पता, सूचना प्राप्ति का प्रयोजन पूछने में संकोच नहीं करना चाहिये तथा तथ्यों को उच्चाधिकारियों के संज्ञान में भी लाना चाहिये। यदि सम्भव हो और उच्चाधिकारियों के आदेश हों तो ऐसे कॉलर की वार्ता कॉल ट्रांसफर कर करा देना चाहिये। परिस्थितियों को देखते हुए ससम्मान यह भी कहा जा सकता है कि महोदय इस बारे में मेरे पास कोई जानकारी

उपलब्ध नहीं है। कृपया उच्च अधिकारियों से सम्पर्क कर आप द्वारा जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

- किसी भी कॉलर से किसी भी परिस्थिति में अभद्रता नहीं करना चाहिए और न ही अशिष्ट भाषा का प्रयोग करना चाहिए।
- टेलीफोन ऑपरेटर को डियूटी के समय शिष्टाचार का पालन करना चाहिए।
- ऑपरेटर को कॉलर की बात धैर्यपूर्वक सुनने की कला विकसित करनी चाहिए।
- वार्तालाप सामान्य गति से होना चाहिए। वार्ता की गति एवं आवाज की तीव्रता न तो बहुत तेज हो और न ही बहुत धीमी।
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को **OWNERSHIP** के साथ कॉल की जिम्मेदारी के लिये तैयार रहना चाहिये अर्थात् यदि कॉल में कोई गलती हो तो उसे इस बात का अहसास रहे कि उससे गलती हुई है। यही अहसास उसे दोबारा गलती करने से रोकने में मदद करता है।
- टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर “क्या कहता है” इससे अधिक महत्वपूर्ण यह है कि “कैसे कहता है”।
- कॉल के समापन पर कॉलर को कॉल की विषयवस्तु के अनुसार ही “धन्यवाद/शुक्रिया/अभिवादन/कृतज्ञता” इत्यादि व्यक्त करना चाहिए।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के व्यावहारिक गुण

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के व्यवहारिक गुणों से अभिप्राय ऐसे नैसर्गिक स्वभावगत व्यवहार से है जिसके सम्बन्ध में सोचने की आवश्यकता नहीं होती वरन वह स्वतः प्रस्फुटित होता है। ऐसा व्यवहार सम्पर्क में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति पर दीर्घकालिक एवं अमिट प्रभाव अंकित कर देता है। व्यावहारिक गुणों में निम्नलिखित गुण समाहित हो किये जा सकते हैं—

1. ऑपरेटर को मृदुभाषी होना चाहिये। (व्यक्ति की भाषा ऐसी हो कि सुनने वाले व्यक्ति को प्रिय लगे। उसकी भाषा में जटिलता/कुटिलता न हो) “**“ऐसी वाणी बोलिये मन का आपा खोय।
औरों को शीतल करे आपहु शीतल होय।।”**
2. ऑपरेटर को धैर्यशील होना चाहिये।
3. ऑपरेटर का स्वभाव सहयोगी प्रकृति का एवं समस्या को समझने की क्षमता वाला होना चाहिये।
4. ऑपरेटर का स्वभाव चिड़चिड़ापन एवं सामान्य बातों में क्रोधित होने वाला नहीं होना चाहिये।
5. टेलीफोन ऑपरेटर को आत्मविश्वासी एवं अपने ऊपर पूर्ण नियंत्रण होना चाहिये।
6. टेलीफोन ऑपरेटर में हिन्दी भाषा के अतिरिक्त अंग्रेजी भाषा बोलने एवं समझने के अतिरिक्त स्थानीय बोलियों की समझ का गुण होना चाहिये।
7. ऑपरेटर को तनाव की स्थिति में धैर्यशीलता/विवेकशीलता का गुण होना चाहिये।
8. कॉलर द्वारा बोले जा रहे शब्दों को समझकर, तुरन्त सहायता करने की प्रतिक्रिया करने की क्षमता होना चाहिये।
9. कॉलर द्वारा कही जाने वाली बातों को ध्यान से सुनने के साथ साथ उसकी बातों को समझने का गुण होना चाहिये।
10. ऑपरेटर को व्यक्तियों से बातचीत करने की प्रभावी कला ज्ञात होनी चाहिये।
11. ऑपरेटर में किसी भी प्रकार की नशावृत्ति का गुण नहीं होना चाहिये।
12. ऑपरेटर को कॉलर के साथ तर्क-वितर्क नहीं करना चाहिये।
13. ऑपरेटर को मित्रतापूर्वक व्यवहार करने वाला होना चाहिये।
14. कॉलर से सूचना प्राप्त करने के पश्चात्, कॉलर के प्रति कृतज्ञता का भाव होना चाहिये।
15. कॉलर को बार-बार उसकी बात दोहराने के लिये नहीं बोलना चाहिये।
16. ऑपरेटर के द्वारा प्रयोग की जाने वाली भाषा इस प्रकार हो कि समस्या बताने वाले व्यक्ति को भय न लगे।
17. ऑपरेटर को अपने कर्तव्य के प्रति निष्ठा एवं सदभावी होना चाहिये।
18. कॉल के दौरान ऑपरेटर को अपना वाल्यूम सामान्य रखना चाहिये, न ज्यादा तेज न ज्यादा धीमा।
19. ऑपरेटर के द्वारा सत्य एवं प्रमाणिक सूचना को बताये जाने का गुण होना चाहिये परन्तु स्थिति के अनुसार प्रेजेन्स ऑफ माइण्ड(सूझ-बूझ) के प्रयोग का गुण भी होना चाहिये।
20. ऑपरेटर में समस्या को विवेक का इस्तेमाल करते हुए बदलाव का गुण होना चाहिये।

टेलीफोन ऑपरेटर के उपकरण एवं उनका रख-रखाव

उपकरण—

टेलीफोन ऑपरेटर के पास निम्न तीन तरह के उपकरण हो सकते हैं:-

1. टेलीफोन सेट For Intercom
2. टेलीफोन सेट For Landline
3. टेलीफोन सेट For plan set
4. For number Display Unit Or caller ID display unit
5. Fax Machine
6. Coumputer, Printer, etc.
7. Wireless Static set
8. Wireless Hand Held set

टेलीफोन सेट/उपकरणों का रख-रखाव

तारों का रख-रखाव —

1. टेलीफोन लाइनों के तारों को व्यवस्थित रूप से रखना चाहिए तथा तारों को चेक करते रहना चाहिए कि वह ऐंठन मुक्त हों।
2. बिजली की लाइनों और टेलीफोन लाइनों को अलग-अलग रखना चाहिए।
3. तारों में यदि जोड़ हों तो उन स्थानों पर टेप लगाकर सील रखना चाहिए तथा वर्षा के मौसम में बिजली कड़कने पर टेलीफोन ऑपरेटर को सेटों से थोड़ी दूरी पर रहना चाहिए।
4. टेलीफोन ऑपरेटर को उपलब्ध करायी जाने वाली बिजली की सप्लाई को सुचारु रूप से ग्राउन्ड की जानी चाहिए।
5. टेलीफोन ऑपरेटर तक लाइन को लाने में इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि तार ऐसे स्थानों से होकर आ रहे हों जिनको चूहे इत्यादि कुतर न सकें।

सेटों का रखरखाव—

1. ड्यूटी ऑपरेटर को ड्यूटी प्रारम्भ करते ही सबसे पहले टेलीफोन सेटों की डायल टोन की जांच कर लेनी चाहिए।
2. टेलीफोन सेट पर नम्बर डायल करते समय की-पैड की बटन को हल्के से प्रेस करना चाहिए।
3. कूलर, पंखों एवं मोबाइल सेट से टेलीफोन सेटों को उचित दूरी पर रखना चाहिए।
4. डायलिंग पैड वाले उपकरणों को अत्यधिक नमी, पानी एवं गर्मी से बचाकर रखना चाहिए।

5. टेलीफोन सेट की बैटरियों को समय-समय पर बदलते रहना चाहिए।
6. प्रतिदिन समस्त सेटों को ब्रश इत्यादि से साफ करके कपड़े से साफ करना चाहिए ताकि सेटों पर धूल इत्यादि न रहे।
7. टेलीफोन पर बात समाप्त होने पर रिसीवर को व्यवस्थित रूप से क्रेडिल के ऊपर ठीक से रखना चाहिए।
8. यदि प्लान सेट लगा है तो उसका पावर एडाप्टर बिजली के बोर्ड में अच्छी तरह से लगा होना चाहिए। यदि पावर सप्लाय सेट को नहीं मिलती है तो प्लान सेट कार्य नहीं करेगा उस स्थिति में कोई भी कॉल संभव नहीं होगी।

Fax Machine Coumputer, Printer etc. उपकरणों का रख-रखाव

1. फ़ैक्स मशीन के कार्टेज को साफ रखना चाहिए जिससे कि फ़ैक्स प्राप्त होने पर छपाई स्पष्ट अंकित हो।
2. फ़ैक्स टोन और डायल टोन का ज्ञान होना आवश्यक है।
3. फ़ैक्स मशीन एवं कम्प्यूटर आदि को कवर में रखना ज्यादा लाभप्रद होगा जिससे धूल, मिट्टी, नमी इत्यादि से बचाव किया जा सकता है।
4. कम्प्यूटर प्रिन्टर इत्यादि को प्रतिदिन साफ करके रखना चाहिए।
5. यदि कक्ष में कूलर लगा हुआ है तो कम्प्यूटर, फ़ैक्स आदि को उसके सीधे सामने नहीं रखना चाहिए।

Wireless Static set/Hand Held set उपकरणों का रख-रखाव

इस प्रकार के उपकरण वैकल्पिक हो सकते हैं। यदि इस प्रकार के उपकरण उपलब्ध हैं तो निम्न प्रकार से रखरखाव किया जा सकता है—

1. यदि हैंड हेल्ड या स्टेटिक सेट लगा है तो सेटों की पीटीटी स्विच दबी न रहे इसका ध्यान रखना चाहिए।
2. सेटों की बैट्रियों को प्रतिदिन चेक करते रहना चाहिए एवं कनेक्शन ढीला नहीं होने देना चाहिए।
3. बैटरियों की चार्जिंग समय-समय पर चेक करते रहना चाहिए।

टेलीफोन ऑपरेटर के वार्तालाप के शिष्टाचार

प्रत्येक व्यक्ति को दूसरों से अपने प्रति जिस प्रकार के व्यवहार की अपेक्षा होती है, स्वयं भी उसी प्रकार का व्यवहार दूसरों के प्रति प्रदर्शित करना चाहिये। टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का कार्य अत्यन्त महत्वपूर्ण एवं संवेदनशील है। अतः उसे अपने दैनिक व्यवहार में सामान्य सदाचार तथा ड्यूटी के दौरान वार्ता शिष्टाचार सम्बन्धी बिन्दुओं का समावेश अनिवार्य रूप से करना चाहिये।

सामान्य सदाचार

- टेलीफोन ड्यूटी पर कर्मी को नियुक्ति करते समय, इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिये कि ऐसा कर्मी नशे की लत का शिकार न हो।
- वह सच्चरित्र होना चाहिये।
- वह सत्यवादी होने के साथ-साथ संगठन के प्रति निष्ठावान हो।
- वह कर्तव्यनिष्ठ हो।
- ऑपरेटर को अपनी ड्यूटी किसी भी परिस्थिति में नहीं छोड़नी चाहिये।
- ड्यूटी के दौरान टेलीफोन ऑपरेटर को साफ सुथरे परिधान एवं उच्च कोटि का टर्न आउट बनाये रखना चाहिये।
- टेलीफोन स्थल पर अनावश्यक कर्मचारियों/लोगों का जमावड़ा न हो।
- टेलीफोन ऑपरेटर तनाव मुक्त रहना चाहिये।
- ऑपरेटर को मानसिक बीमार अथवा समस्याग्रस्त न हो।

विशिष्ट सदाचार



कॉल प्रारम्भ

- कॉल का प्रारम्भ उत्साहपूर्वक (**Energetically**) होना चाहिये।
- कॉलर से वार्ता के दौरान बहुत जल्दी-जल्दी न बोलें। उच्चारित प्रत्येक शब्द ठीक से समझ में आना चाहिये।
- यदि कॉलर से कुछ पूछना है तो विनयपूर्वक पूछना चाहिये, जैसे श्रीमान जी कृपया बता दीजिये।

कॉल के दौरान

- टेलीफोन वार्ता के मध्य में “हूँ, हैं, ठीक है, अच्छा” इत्यादि शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिये।
- यदि कॉलर की आवाज से उसे पहचान नहीं पा रहे हैं तो शालीनता से कॉलर का परिचय प्राप्त कर लें। यथा— श्रीमान जी कृपया अपना परिचय दे दीजिये, क्या मैं आपका परिचय जान सकता हूँ, क्या आप अपना परिचय देना चाहेंगे इत्यादि।
- कॉलर के साथ अनावश्यक एवं ज्यादा लंबी बात नही करनी चाहिये।
- कॉलर से कभी भी टरकाने का प्रयास नही करना चाहिये और बिना मांगे किसी प्रकार का सुझाव व सीख कदापि नहीं देना चाहिये।
- कॉलर को वार्ता के दौरान कभी भी ऐसा न लगे कि टेलीफोन ऑपरेटर उसे तरजीह नहीं दे रहा है।
- यदि कॉलर क्रोधित है तो संयम बनाए रखना चाहिये, घबरायें नहीं तथा शालीनता से उनकी सूचना प्राप्त करने का प्रयास करें
- कॉलर के साथ सहयोगात्मक एवं विश्वासपूर्ण रवैया अपनाना चाहिये।
- समस्या/सूचना की जानकारी प्राप्त करने के पश्चात विवेकानुसार अतिशीघ्र कार्यवाही का भरोसा दिलाना चाहिये एवं कार्यवाही की प्रगति के संबंध में भी कॉलर को यथा संभव सूचित करने का प्रयास करना चाहिये।
- टेलीफोन ऑपरेटर को **त्वरित गति** से कार्यवाही करनी चाहिये।
- कॉलर से वार्ता करते समय क्षेत्र, जाति, धर्म एवं सम्प्रदाय आदि के संबंध में न पूछें न ही कोई टिप्पणी करें एवं उक्त के आधार पर स्वयं भी प्रभावित न हों।
- टेलीफोन वार्ता के दौरान बिना व्यवधान डाले कॉलर की बात सुननी चाहिये ताकि कोई सूचना छूट न जाये। कॉलर द्वारा जो भी सूचनायें दी जायें, उनको सही-सही रजिस्टर पर अंकित करना चाहिये।

कॉल का समापन

- वार्तालाप के अन्त में कॉलर को “धन्यवाद/कृतज्ञता” आदि शब्दों का प्रयोग करके वार्ता को समाप्त करना चाहिये।

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर की स्वभावगत विशेषताएँ

सामान्य तौर पर टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का कार्य किसी भी कॉलर से वार्तालाप करना है तथा वांछित सूचना का आदान-प्रदान करना है। प्रथम् दृष्टया, टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का कार्य सामान्य प्रतीत होता है किन्तु सूक्ष्मता से अवलोकन करने पर यह विदित होता है कि ऑपरेटर का कार्य अत्यन्त कौशल युक्त, बुद्धिमत्तापूर्ण एवं सेवा से परिपूर्ण है। एक अच्छा ड्यूटी ऑपरेटर बहुत सी स्वभावगत विशेषताओं को अपने अन्दर समाहित रखता है। यह विशेषताएँ उसे विभागीय संस्कार, पारिवारिक पृष्ठभूमि एवं आसपास के वातावरण से प्राप्त होती हैं।

इनमें से प्रमुख स्वभावगत विशेषताएँ निम्नवत हैं—

समय का पाबन्द (Punctuality)—

सर्वाधिक महत्वपूर्ण स्वभावगत विशेषता, टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को समय का पाबन्द होना चाहिये। ऑपरेटर को अपने नियत समय से 10 मिनट पूर्व ड्यूटी के लिए पहुँच जाना चाहिये तथा पूर्व ड्यूटी ऑपरेटर को कार्यमुक्त करना चाहिये। समय से 5-7 मिनट पूर्व पहुँचने पर ही एक ड्यूटी ऑपरेटर पिछले ड्यूटी ऑपरेटर से महत्वपूर्ण लम्बित सूचनाएँ/कॉल इत्यादि की जानकारी प्राप्त कर सकता है तथा उनका निस्तारण कर सकता है।



प्रसन्नचित्त/खुशमिजाज (Happy and charming)—

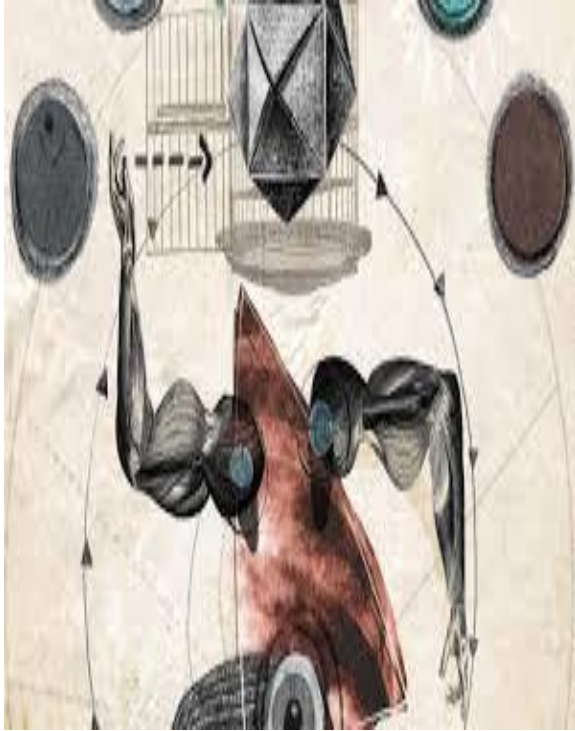
प्रसन्नता या खुशमिजाजी टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर की दूसरी महत्वपूर्ण विशेषता है। प्रसन्नचित्त रहे बिना, कोई भी ऑपरेटर अपना काम सही ढंग से नहीं कर सकता। बहुधा ऑपरेटर को, वरिष्ठ अधिकारियों की कॉल्स को **attended** करना पड़ता है, जो बिना प्रसन्नता के सही ढंग से **attended** नहीं की जा सकती।

गम्भीर एवं सजग (Serious and Alertness)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का "गम्भीर एवं सजग" होना, उसका एक और महत्वपूर्ण गुण या स्वभावगत विशेषता होती है। किसी भी कॉल को अधिकतम 3 बार Ring बजने से पहले ही उठाना चाहिये और अभिवादन प्रेषित करना चाहिये। गम्भीरता के बिना ड्यूटी ऑपरेटर सही ढंग से अपनी ड्यूटी का सम्पादन नहीं कर सकता। गम्भीर ड्यूटी ऑपरेटर जहाँ एकाग्रता से कॉलर की बातें सुनता है, वहीं दूसरी ओर सजगता से अपने मष्तिष्क में अग्रिम कार्यवाही पर चिन्तन करता रहता है।

धैर्य (Patience)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के अन्दर धैर्य का होना नितान्त आवश्यक है। विभिन्न प्रकार की अलग-अलग कॉल्स को सुनने के लिए ड्यूटी ऑपरेटर का धैर्यवान होना जरूरी है। कभी-कभी कॉलर परेशानी तनाव या कष्ट की वजह से ऊँची आवाज में या अशिष्ट ढंग से बात करने लगते हैं ऐसे में ऑपरेटर के धैर्य से ही अशिष्ट या तनाव ग्रस्त कॉलर को शान्त किया जा सकता है और उसकी समस्या का समाधान किया जा सकता है। धैर्य ड्यूटी ऑपरेटर का आभूषण है। इसके द्वारा कठिन से कठिन कॉल्स का भी निदान किया जा सकता है।



बुद्धिमान (Intelligent)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के अन्दर बौद्धिक कौशल भी होना चाहिए। वरिष्ठ अधिकारियों की फोन कॉल्स के समय अथवा अन्य कॉलर के लिए बुद्धिमत्तापूर्ण निर्णय लेने की क्षमता टेलीफोन ऑपरेटर के पास होनी चाहिए। उदाहरण के लिए यदि कोई अनजान अथवा साधारण व्यक्ति किसी वरिष्ठ अधिकारी से वार्ता कराने का अनुरोध करता है तो सबसे पहले ड्यूटी ऑपरेटर अपने बौद्धिक चातुर्य का परिचय देते हुए अनजान व्यक्ति से कहेगा—
"सर वरिष्ठ अधिकारी अभी फोन पर उपलब्ध नहीं हैं आप अपना नाम, मोबाइल नम्बर नोट करा दें। मैं कुछ देर बाद आप की बात कराता हूँ।" इसके बाद वरिष्ठ अधिकारी को फोन मिलाकर उन्हें सारी बात बताकर, उनसे पूछकर बात कराने या न कराने की कार्यवाही करेगा।

आज्ञाकारी व नमनशील (Compliant)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को सहजभाव से आज्ञाकारी होना चाहिए। ड्यूटी ऑपरेटर को पीड़ित व्यक्ति की समस्या को सुन कर तत्काल मौके पर निराकरण करना होता है। उसे यह एहसास होना चाहिए कि वह कॉलर की मदद करने के लिए है। पीड़ित व्यक्ति को यह बार-बार बताना चाहिए की आप निश्चिन्त रहें आप की तत्काल मदद की जायेगी। विनम्रता भी ड्यूटी ऑपरेटर का सहज स्वभाव है अधिकारियों द्वारा टेलीफोन पर दिए गये निर्देशों का पालन ड्यूटी ऑपरेटर को विनम्रतापूर्वक करना चाहिए। टेलीफोन पर उसे कॉल करने वाले व्यक्ति से अनावश्यक प्रश्न नहीं पूछना चाहिए। यथा–

- आप यहाँ बार-बार फोन क्यों कर रहे हैं ?
- आप के अमुक अधिकारी कौन हैं ?
- आप इतनी रात में हमें क्यों परेशान कर रहे हैं ? इत्यादि।

गम्भीरता (Seriousness)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को सुनने हेतु बहुत ही गम्भीरता, धैर्य एवं सहनशीलता की आवश्यकता होती है, अधिकतर जरूरतमन्द व्यक्ति परेशानी में फोन करते हैं एवं तनाव या कष्ट की वजह से अशिष्ट या ऊँची आवाज में बात करता है तो ऑपरेटर को बहुत ही धैर्य एवं गम्भीरता से उसकी बात सुनकर एवं उसका अनुपालन कराकर जरूरतमन्द व्यक्ति को शान्त करने का प्रयास करना चाहिए। जैसे– मैं आपकी बात को पूरी तरह से समझ पा रहा हूँ आप बिल्कुल परेशान न हों तत्काल आपकी सहायता हेतु पूरा प्रयास किया जा रहा है। इत्यादि।

प्रतिउत्पन्नमति (Presence of mind)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को अपने कार्य की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। जरूरत मन्द व्यक्ति द्वारा बतायी गयी समस्याओं के महत्वपूर्ण बिन्दुओं को अवश्य नोट कर लें। अपने विवेकानुसार कॉलर को सन्तुष्ट करना टेलीफोन ऑपरेटर की बहुत बड़ी जिम्मेदारी है। कभी-कभी अंजान कॉलर गोपनीय जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं ऐसी स्थिति में ड्यूटी ऑपरेटर को अपनी बुद्धिमता के आधार पर ऐसे कॉलर को समझाते हुये अपरोक्ष रूप से शान्त करना चाहिये।

मददगार (Helping)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर का स्वभाव व्यवहारिक रूप से **Helping** होना चाहिए। ड्यूटी ऑपरेटर को अपने आप को पीड़ित व्यक्ति के स्थान पर महसूस कर उसकी पूर्ण सहायता करने का प्रयास करना चाहिए।

निःस्वार्थी (Non-greediness)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को लालची स्वभाव का नहीं होना चाहिए। किसी के बहकावे में नहीं आना चाहिए। अपनी ड्यूटी पूर्ण ईमानदारी एवं **Confidence** के साथ करना चाहिए।

सत्यवादिता (Truthfulness)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को हमेशा झूठ बोलने से बचना चाहिए। झूठ बोलने से कभी-कभी छोटी सी बात भी बड़ी घटना का रूप धारण कर लेती है।

विनम्रता और मृदुभाषिता (Politeness & Softness)–

विनम्रता और मृदुभाषिता भी टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के आभूषण हैं जिनके माध्यम से कॉलर को संतुष्ट किया जा सकता है।

स्फूर्त एवं चपल (Avoid laziness)–

आलस्य का सर्वथा अभाव एवं अपने हृदय में सामने वाले की सेवा करने के भाव से भी, अच्छा ऑपरेटर बना जा सकता है।

जिम्मेदारी (Ownership)–

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को पूर्ण जिम्मेदारी (Ownership) के साथ कॉलर की सहायता करने की कला को विकसित करना चाहिए।

एकाग्रता एवं ध्यान (Concentration & attention)–

एकाग्रता एवं ध्यान से कॉल को सुनने का प्रयास टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को करना चाहिए। कॉलर के प्रश्न का सही ढंग से उत्तर देना चाहिए जो सतत अभ्यास के द्वारा सम्भव हो सकता है।

अन्ततः टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिए "क्या कहना है", से ज्यादा महत्वपूर्ण है कि "कैसे कहना है।"

टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर के लिये मॉक कॉल स्क्रिप्ट

कॉल/पुकार निम्नांकित तीन चरणों में पूर्ण होती है

- (i) **Call opening** : अभिवादन के साथ कॉल लेना/उठाना चाहिए। यदि उच्चाधिकारियों द्वारा **Call** की जाए तो जयहिन्द/ श्रीमान जी बोलने के साथ अपना पूरा परिचय नाम/पदनाम सहित दें तत्पश्चात आदेश पूछें।
- (ii) **Call procedure** : विनम्रता एवं शिष्टाचार के साथ कॉलर की बातों को ध्यानपूर्वक सुनते हुए शालीनतापूर्वक वार्ता करनी चाहिए।
- (iii) **Call Ending** : सही अभिवादन/कृतज्ञता के साथ कॉल का समापन करना चाहिए।

➤ कॉल वार्तालाप के समय टेलीफोन ड्यूटी ऑपरेटर को निम्नलिखित बातें सदैव ध्यान में रखनी चाहिए—

1. बिना व्यवधान के वार्तालाप पर ध्यान देना चाहिए।
2. यदि यह स्पष्ट न हो कि कॉलर कौन है तो शालीनता के साथ उसका परिचय पूछना चाहिए जैसे ? महोदय, क्या मैं आपका परिचय जान सकता हूँ ? अथवा, श्रीमान जी, आपका क्या शुभ नाम है ?
3. सूचना नोट करने हेतु टेलीफोन ऑपरेटर के पास कागज एवं लेखनी की समुचित व्यवस्था होनी चाहिए।
4. यदि कॉल के दौरान **Hold** कराना आवश्यक हो तो सम्मानपूर्वक **Caller** से सहमति प्राप्त करने के उपरान्त ही **Call** को **Hold** पर डालें।
5. कॉलर को बीच-बीच में **Acknowledgement** (आभास/संज्ञान) दिलाते रहना चाहिए।
6. विनम्रता एवं शिष्टाचार वार्ता में बनाए रखें।
7. कुछ शब्द जैसे "हूँ", "सही है", "अच्छा", "ठीक है" इत्यादि का प्रयोग न करें।
8. कॉलर का उच्चारण वार्ता के दौरान उच्चकोटि का रहना चाहिए।
9. अनावश्यक टोका-टोकी किए बगैर कॉलर की बात को ध्यानपूर्वक सुनना चाहिए।
10. दी गयी सूचनाओं को तिथि, समय, कॉलर का नाम पता, विभाग इत्यादि को ध्यानपूर्वक सुनकर नोट करें।
11. सूचना को संक्षिप्त में न नोट करें पूरा सन्देश लिखें।
12. कॉल को उपयुक्त अभिवादन/कृतज्ञता के साथ समाप्त करना चाहिए।
13. उच्च अधिकारियों से सम्बोधन में श्रीमान जी/महोदय इत्यादि का अवश्य प्रयोग करें।

Script of Mock Call For Telephone Duty Operator

उदाहरण:- 1

- ऑपरेटर : जय हिन्द श्रीमान जी ! पुलिस महानिदेशक महोदय के आवास से आरक्षी 7852 नवनीत शर्मा । आदेश श्रीमान
- कॉलर : **D.G.** साहब से बात कराइये ।
- ऑपरेटर : महोदय! क्या आपका परिचय जान सकता हूँ अथवा आपका क्या शुभ नाम है ?
- कॉलर : मैं विधायक सरोजनी नगर बोल रहा हूँ ।
- ऑपरेटर : जय हिन्द श्रीमान जी, कुछ समय के लिए प्रतीक्षा करें। आपकी कॉल महोदय को फारवर्ड की जा रही है ।
- कॉलर : **OK**
- ऑपरेटर : श्रीमान जी, कष्ट के लिए धन्यवाद। मैं **DGP** महोदय से वार्ता हेतु कॉल **Transfer** कर रहा हूँ, कृपया वार्ता कीजिये ।

उदाहरण:- 2

- ऑपरेटर : जय हिन्द श्रीमानजी। पुलिस महानिरीक्षक कानून एवं व्यवस्था महोदय के कार्यालय से मुख्य आरक्षी 90240 आर0के0 सिंह, आदेश श्रीमान!
- कॉलर : मैं **Times of India news Paper** से रिपोटर पी0के0 तिवारी बोल रहा हूँ। क्या आई0जी0 साहब से बात हो सकती है ।
- ऑपरेटर : महोदय, इस समय श्रीमानजी शासन में उच्चाधिकारियों की मीटिंग हेतु सचिवालय गये हैं। यदि कोई सन्देश हो तो कृपया आप बता दीजिये। महोदय के वापस आने पर उनको सूचित किया जायेगा ।
- कॉलर : सन्देश
- ऑपरेटर : महोदय, इस समय आपकी आवाज मुझे स्पष्ट नहीं मिल पा रही है सम्भवतः आप का मोबाइल **Network Coverage Area** से बाहर है या अन्य **Network** खराबी है कृपया प्रतीक्षा कीजिये या पुनः डायल कीजिये। धन्यवाद ।
- कॉलर : **O.K. Please wait.....**क्या अब आप मेरी आवाज ठीक से सुन पा रहे हैं ?
- ऑपरेटर : जी श्रीमान जी अब मैं आपको ठीक प्रकार से सुन पा रहा हूँ। कृपया अपना सन्देश पुनः नोट करा दीजिये ।
- कॉलर : सन्देश

—समाप्त—