

પ્રકરણ ૧૯

ગ્રાહક સેવા

પ્રશ્ન ૧. ગ્રાહકના જીવનપર્યતના મૂલ્યનો તમારો મતલબ શું થાય છે?

- ૧ . ગ્રાહકને તેમના જીવનકાળ સુધી સેવા પૂરી પડતી વેળાએ થયેલા ખર્ચ.
- ૨ . રળવામાં આવેલા વેપારના આધારે ગ્રાહકને અપાતો રેન્ક.
- ૩ . આર્થિક લાભોની સરવાળો જેને હાસલ કરી શકાય છે, ગ્રાહક સાથે લાંબા ગળાના સંબંધો કેળવીને.
- ૪ . મહત્તમ વીમો કે જે ગ્રાહક સાથે સંકલિત હોય.

પ્રશ્ન ૨. વીમા કંપની તરફથી સેવામાં નિષ્ફળતાના દરેક પ્રસંગે ગ્રાહકના દિમાગમાં બે પ્રકારની લાગણીઓ ઉદભવે છે, આ લાગણીઓ છે -

- ૧ . મુંજવણ અને નિરાશા
- ૨ . અપ્રમાણિકતા અને પ્રતિશોધ
- ૩ . અવગણના અને સહાનુભૂતિ
- ૪ . યોગ્ય વ્યવહાર અને અહં ઘવાયાની લાગણી

પ્રશ્ન ૩. નીચેનામાંથી કયા સક્રિય શ્રોતાપણાના તત્વો નથી ?

- ૧ . સાંકે ધ્યાન આપવું
- ૨ . અત્યંત જજમેન્ટ બનાવી દેવું
- ૩ . સમજપૂર્વક સંભાળવું
- ૪ . યોગ્ય પ્રત્યુત્તર આપવો.

પ્રશ્ન ૪. _____ એ દૃશ્યમાન સાધન નથી.

- ૧ . મકાન
- ૨ . વીમો
- ૩ . મોબાઈલ
- ૪ . જીન્સની જોડી

પ્રશ્ન પ. _____ એ એવા ગુણવત્તાનું એક સૂચકાંક નથી.

- ૧ . ચતુરાઈ
- ૨ . આધારભૂતના
- ૩ . સમજણ
- ૪ . પ્રત્યુત્તાર્વાદ

પ્રશ્ન ડ. ગ્રાહક સાથે સંબંધમાં રહેલી છબી રચાય છે?

- ૧ . આત્મવિશ્વાસ દ્વારા
- ૨ . સમયસર પોહ્યીને
- ૩ . રસ દાખવીને
- ૪ . સમયસર પોહ્યીને, રસ દાખવીને અને આત્મવિશ્વાસ દર્શાવીને

પ્રશ્ન ૭. યોગ્ય નિવેદન પસંદ કરો..

- ૧ . નૈતિક વર્તુણુંક વીમાનું વેચાણ કરતી વેળાએ દાખવી એ અશક્ય છે.
- ૨ . નૈતિકતાપૂર્ણ વર્તન વીમા એજન્ટો માટે જરૂરી નથી
- ૩ . એજન્ટ અને વિમાંદાર વચ્ચે વિશ્વાસ કેળવવાની નૈતિકતાપૂર્ણ વર્તન મદદરૂપ થાય છે.
- ૪ . નૈતિકતાપૂર્ણ મૂલ્યની ફક્ત ઉચ્ચ મેનેજમેન્ટ પાસેથી જ અપેક્ષા રખાય છે.

પ્રશ્ન ટ. સક્રિય શ્રોતાપણામાં સામેલ છે?

- ૧ . વક્તા પરત્વે ધ્યાન આપવું.
- ૨ . પ્રાસંગિક અનુમોદન અને સ્મિત રેલાવવું.
- ૩ . અભિપ્રાય આપવા
- ૪ . વક્તા પરત્વે ધ્યાન આપવું, પ્રાસંગિક અનુમોદન અને સ્મિત રેલાવવું અને અભિપ્રાય આપવા.

પ્રશ્ન ડ. _____ એટલે અપાયેલા વચન અનુસાર આધારભૂત રીતે અને સચોતાથી સેવા પૂરી પર્દાની ક્ષમતા...

- ૧ . આધારભૂત
- ૨ . પ્રત્યુત્તાર્વાદ
- ૩ . ખાતરી
- ૪ . સમજણ

પ્રશ્ન ૧૦. _____ એ સંકળાયેલી છે અન્ય કામદારો અને ગ્રાહકો સાથે અસરકારક રીતે વાતચીત કરવાની ક્ષમતા સાથે, કામના સ્થળની અંદર અને બહાર.

- ૧ . આકરું કૌશલ્ય
- ૨ . હળવું કૌશલ્ય
- ૩ . વાટાઘાટોનું કૌશલ્ય
- ૪ . પ્રશ્ન હાલ કરવાનું કૌશલ્ય

પ્રશ્ન ૧૧. નીચેનામથી કયા તત્વો વિહાસને પ્રાયોજિત કરે છે?

- ૧ . સંદેશાવ્યવહાર, હકારાત્મકતા અને ઉપસ્થિત રહેવું.
- ૨ . મુદ્દતા, દ્રઢીકરણ અને સંદેશાવ્યવહાર
- ૩ . આકર્ષણ, સંદેશાવ્યવહાર અને ઉપસ્થિત રહેવું.
- ૪ . દ્રઢીકરણ ,હકારાત્મકતા અને આકર્ષણ.

પ્રશ્ન ૧૨. નીચે આપેલી તીખ્સમાંથી કયો ભાગ સારી પહેલી છબીને પ્રસ્થાપિત કરવામાં મદદરૂપ છે?

- ૧ . હમેશ સમયસર પહોંચવું.
- ૨ . તમારી જાતને યોગ્ય રીતે પ્રસ્તુત કરવી.
- ૩ . મોકળા, આત્મવિશ્વાસભર અને હકારાત્મક રહેવું..
- ૪ . ઉપરના તમામ

પ્રશ્ન ૧૩. _____ને પરાવર્તિત કરાય છે. કાળજીપુર્વાકના અભિગમ દ્વારા અને ગ્રાહકો સમક્ષ વ્યક્ત્રીગત ધ્યાન આપીને.

- ૧ . ખાતરી
- ૨ . ધ્યાન આપવું.
- ૩ . આધારભૂતતા
- ૪ . પ્રત્યુત્તરતા