

## योग्यता फ़ाइल जमा करने वाले निकाय का संपर्क विवरण

### प्रस्तुत करने वाले निकाय का नाम और पता:

बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं और बीमा (बीएफएसआई) सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया  
1407, लोढ़ा सुप्रीमस पवई, साकी विहार टेलीफोन एक्सचेंज के सामने,  
साकी विहार रोड, पवई, मुंबई - 400072

### सबमिशन से निपटने वाले व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण

नाम: सौम्या रंजन

संगठन में पद: प्रमुख - व्यापार संचालन

पता यदि ऊपर से अलग है: ऊपर के समान

टेलीफोन नंबर: 82912 78155

ई-मेल पता: ranjan.soumya@bfsissc.com

### योग्यता फ़ाइल के समर्थन में प्रस्तुत दस्तावेजों की सूची

- एक. अनुलग्नक 1 - क्षेत्र का व्यावसायिक मानचित्र
- दो. अनुबंध 2 - योग्यता- ग्राहक सेवा एसोसिएट (वित्तीय सेवाएं)
- तीन. अनुलग्नक 3 - मॉडल पाठ्यचर्या
- चार. अनुबंध 4 - बीएफएसआई क्षेत्र के बारे में
- पाँच. अनुबंध 5 - श्रम बाजार स्पष्टता रिपोर्ट
- छः. अनुबंध 6 - उद्योग सत्यापन
- सात. अनुलग्नक 7 - उद्योग सत्यापन सारांश

एनसीवीईटी कोड

2022/बीएफएसआई/बीएफएस

आईएससी/06062

- सारांश

1	योग्यता का शीर्षक:	ग्राहक सेवा एसोसिएट - वित्तीय सेवाएं
2	योग्यता कोड, यदि कोई हो	बीएससी/क्यू8402
3	एनसीओ कोड और व्यवसाय	एनसीओ-2015/4225.0100, 5244.0301, 5244.0303 विपणन और बिक्री
4	योग्यता की प्रकृति और उद्देश्य (कृपया निर्दिष्ट करें कि योग्यता अल्पकालिक या दीर्घकालिक है या नहीं)	ग्राहक सेवा सहयोगी - वित्तीय सेवाएं वित्तीय संगठनों के बीच एक महत्वपूर्ण व्यवसाय है जहां व्यक्ति संगठनात्मक मानकों के अनुसार प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। योग्यता एक अल्पकालिक है योग्यता।
5	निकाय/निकाय जो योग्यता प्रदान करेंगे	बीएफएसआई सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया
6	निकाय जो प्रदाताओं को योग्यता के लिए अग्रणी पाठ्यक्रमों की पेशकश करने के लिए मान्यता देगा	बीएफएसआई सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया
7	कि प्रत्यायन/संबद्धता मानदंड पहले से ही लागू हैं या नहीं, यदि लागू (यदि हां, तो संलग्न करें कॉपी)	ना
8	व्यवसाय (ओं) जिसके लिए योग्यता पहुंच प्रदान करती है	विपणन और बिक्री
9	व्यवसाय का नौकरी विवरण	काम पर व्यक्ति प्रत्येक ग्राहक की व्यक्तिगत जरूरतों और मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करके प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है और उचित समाधान या सेवाओं की सिफारिश करता है। संगठनात्मक मानक।
10	लाइसेंसिंग आवश्यकताएँ	N/A

11	संबंधित क्षेत्र की वैधानिक और नियामक आवश्यकता (दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान किए जाने हैं)	N/A
12	एनएसक्यूएफ में योग्यता का स्तर	स्तर 4
13	योग्यता को पूरा करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण / सीखने की प्रत्याशित मात्रा	480 घंटे (330 घंटे का प्रशिक्षण) + ओजेटी के 150 घंटे)
14	इस योग्यता को वितरित करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणों की सांकेतिक सूची	प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियां), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर स्क्रीन, चार्जर के साथ पावर पॉइंट प्रेजेंटेशन लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएं, 2.1 लैपटॉप बाहरी स्पीकर, आवश्यक टेलीफोन, ग्राहक की शिकायतों की नमूना सूची, समस्याओं के बारे में ग्राहकों की धारणा को रिकॉर्ड करने के लिए रिकॉर्ड का नमूना प्रारूप आदि, प्रश्नों की नमूना सूची और उनके समाधान आदि, ग्राहक की शिकायतों और प्रतिक्रिया की नमूना सूची, ग्राहक की शिकायतों को हल करने के लिए सूचना रिपोर्ट, विभिन्न प्रकार के दस्तावेज ग्राहकों के रिकॉर्ड बनाए रखते हैं, नमूना फॉर्म, प्रारूप, आदि, वृद्धि मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण: सुरक्षा चश्मा, सिर की सुरक्षा, रबर दस्ताने, सुरक्षा जूते, अग्निशामक, प्राथमिक चिकित्सा किट, नमूना रिपोर्ट, सामग्री और उपकरण और काम पर उपयोग किए जाने वाले उपकरण, ऊर्जा बचत उपकरण, गैर-पुनर्नवीनीकरण, पुनः प्रयोज्य कचरे के डिब्बे।
15	प्रवेश आवश्यकताएं और / या	कक्षा 12 वीं पास + 6 महीने

	<b>सिफारिशें और न्यूनतम आयु</b>	<p>प्रासंगिक कार्य अनुभव या कक्षा 10 वीं पास + आईटीआई (कक्षा 10 वीं के बाद 2 साल) नहीं तो कक्षा 10 वीं पास और निरंतर नियमित स्कूली शिक्षा का पीछा करना नहीं तो 3 साल का डिप्लोमा (10 वीं के बाद) या एनएसक्यूएफ स्तर 3 की प्रासंगिक योग्यता + 2 साल का प्रासंगिक कार्य अनुभव</p> <p>न्यूनतम आयु: 18 वर्ष</p>
16	<b>योग्यता से प्रगति (कृपया पेशेवर और शैक्षणिक प्रगति दिखाएं):</b>	टीम लीड ग्राहक सेवा (वित्तीय सेवाएं) -उप प्रबंधक ग्राहक सेवा (वित्तीय सेवाएं) - प्रबंधक ग्राहक सेवा (वित्तीय सेवाएं)
17	<b>पूर्व शिक्षा की मान्यता (आरपीएल) के लिए व्यवस्था</b>	आरपीएल के अंतर्गत मूल्यांकन बीएफएसआई द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किए जाते हैं।
18	<b>अंतरराष्ट्रीय तुलनात्मकता जहां ज्ञात है (अनुसंधान साक्ष्य प्रदान किया जाना है)</b>	स्थापित किया जाना है।
19	<b>योग्यता की नियोजित समीक्षा की तारीख</b>	अनुमोदन की तारीख से हर तीन साल योग्यता।

20 योग्यता अनिवार्य घटकों की औपचारिक संरचना			
(A)	घटक और पहचान कोड / एनओएस / सीखने के परिणामों का शीर्षक	अनुमानित आकार (सीखने के घंटे) TH + PR + OJT = कुल	स्तर
1	ब्रिज मॉड्यूल	06 + 0 + 0 = 06	
2	बीएससी / एन 8405: ग्राहक प्रश्नों की पहचान करें और आवश्यकता	43 + 53 + 44 = 210	4
3	BSC / N8406: प्रभावी ग्राहक प्रदान करें सेवा	42 + 54 + 44 = 210	4
4	बीएससी / एन 8407: रिकॉर्ड बनाए रखें और ग्राहक सेवा का मूल्यांकन करें	43 + 53 + 44 = 210	4
5	N9903: डेटा अखंडता बनाए रखें डिजिटल उपकरण	04 + 05 + 03 = 12	4
6	BSC / N9904: प्रभावी ढंग से संवाद करें और इस पर समावेशिता बनाए रखें कार्यस्थल	04 + 05 + 03 = 12	4
7.	SSC/N9003: एक स्वस्थ, सुरक्षित और सुरक्षित बनाए रखें सुरक्षित काम का माहौल	04 + 05 + 03 = 12	4
8.	SGJ/N1702: संसाधन उपयोग ऑप्टिमाइज़ करें कार्यस्थल पर	06 + 06 + 06 = 18	3
<b>उप कुल (A)</b>		<b>480 घंटे</b>	

**खंड 1 मूल्यांकन**

21	<p><b>निकाय/निकाय जो मूल्यांकन करेंगे:</b></p> <p>मूल्यांकन एजेंसी की नीचे दी गई सूची कंप्यूटर-आधारित मूल्यांकन करेगी।</p> <p>एक. भारतीय उद्योग परिसंघ (CII)</p> <p>दो. कोक्यूब्स टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड</p> <p>तीन. मेटल-मूल्यांकन विज्ञान विशेषज्ञ</p> <p>चार. आईआरआईएस कॉर्पोरेट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड</p> <p>पाँच. नवरीति</p> <p>छः. कौशल मंत्र</p>
22	<p><b>आरपीएल मूल्यांकन का प्रबंधन कैसे किया जाएगा और इसे कौन करेगा?</b></p> <p>आरपीएल आकलन उन्हीं मूल्यांकन एजेंसियों द्वारा किया जाएगा जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है।</p>
23	<p><b>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 है और दिखाएं कि ये एनएसक्यूएफ की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।</b></p> <p>प्रदर्शन मानदंडों के आधार पर कौशल और ज्ञान के व्यावहारिक प्रदर्शन पर जोर दिया जाता है। मूल्यांकन पत्र विषय वस्तु विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा योग्यता में उल्लिखित प्रदर्शन और मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार विकसित किए जाते हैं। मूल्यांकन पत्रों की विभिन्न परिणाम-आधारित मापदंडों जैसे गुणवत्ता, लगने वाले समय, परिशुद्धता, उपकरण और उपकरण की आवश्यकता आदि के लिए भी जांच की जाती है। फिर स्थिरता के लिए बीएफएसआई एसएससी अधिकारी द्वारा मूल्यांकन सेट की समीक्षा की जाती है।</p> <p>मूल्यांकन के परिणाम मूल्यांकनकर्ताओं द्वारा एकत्र किए गए सबूतों द्वारा समर्थित हैं। एक मूल्यांकनकर्ता को योजना के तहत किए गए प्रशिक्षण के लिए उपस्थिति की एक प्रति एकत्र करने की आवश्यकता है। उपस्थिति पत्रक प्रशिक्षण केंद्र के प्रभारी / प्रमुख द्वारा हस्ताक्षरित और मुद्रित किए जाते हैं।</p> <p>दो मूल्यांकनकर्ता को संस्थान द्वारा जारी फोटो आईडी कार्ड के साथ-साथ केंद्र सरकार द्वारा जारी किसी भी एक फोटो आईडी कार्ड की जांच करके उम्मीदवार की प्रामाणिकता की पुष्टि करने की आवश्यकता है। उपस्थिति पत्रक में इसका उल्लेख किया जाना चाहिए। संदेह के मामले में, मूल्यांकनकर्ता को नामांकन फॉर्म में प्रशिक्षु के क्रेडेंशियल्स को प्रमाणित और क्रॉस वेरिफाई करना चाहिए।</p> <p>तीन मूल्यांकनकर्ता को सभी टेस्टपीस पर प्रशिक्षु के रोल नंबर को पंच करने की आवश्यकता होती है।</p>

	<p>4 मूल्यांकनकर्ता सभी विद्यार्थियों की फोटो साथ ले सकता है मूल्यांकनकर्ता बीच में खड़ा है और केंद्र का नाम/बैनर नीचे है अन्य के तौर पर तालिका</p> <p>5 मूल्यांकनकर्ता को एक फोटो पहचान पत्र भी लाना होगा। मूल्यांकन एजेंसियों को ईमानदारी, विश्वसनीयता और निष्पक्षता के साथ मूल्यांकनकर्ताओं को नियुक्त करने का निर्देश दिया जाता है। प्रत्येक मूल्यांकनकर्ता अपनी मूल्यांकन एजेंसी के साथ एक दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर करेगा जिसके द्वारा वे गोपनीयता और हितों के टकराव, वाणिज्यिक और अन्य हितों से स्वतंत्रता के नियमों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध होंगे जो कि निष्पक्षता से समझौता करेंगे। आकलन.</p>
--	---

NSQC Approved

**चौबीस. मूल्यांकन साक्ष्य****घटक का नाम:** ग्राहक सेवा एसोसिएट - वित्तीय सेवाएं

परिणामों का मूल्यांकन किया जाना है/ एनओएस होना चाहिए मूल्यांकन	परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड
1. बीएससी/एन8405: पहचानें ग्राहक के प्रश्न और आवश्यकताएँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक की देखभाल करें</li> <li>ग्राहक की जरूरतों और आवश्यकताओं की पहचान करें</li> </ul>
2. बीएससी /एन 8406: प्रदान करें प्रभावी ग्राहक सेवा	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक प्रश्नों को प्रभावी ढंग से हल करें</li> <li>चल रही ग्राहक सेवा प्रदान करें</li> </ul>
3. बीएससी/एन8407: रखरखाव ग्राहक सेवा रिकॉर्ड और मूल्यांकन	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक सेवा की निगरानी और मूल्यांकन</li> <li>ग्राहक बातचीत के रिकॉर्ड बनाए रखें</li> </ul>
4. बीएससी/एन9903: रखरखाव डिजिटल उपकरणों का उपयोग कर डेटा अखंडता	<ul style="list-style-type: none"> <li>डेटा अखंडता बनाए रखें</li> <li>डेटा गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखें</li> </ul>
5. बीएससी / एन 9904: प्रभावी ढंग से संवाद करें और समावेशिता बनाए रखें कार्यस्थल	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें</li> <li>नैतिक व्यवहार और समावेशिता बनाए रखें</li> </ul>
6. एसएससी/एन9003: एक स्वस्थ, सुरक्षित और सुरक्षित बनाए रखें काम का माहौल	<ul style="list-style-type: none"> <li>अनुपालन सुनिश्चित करें</li> <li>सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें</li> </ul>
7. एसजीजे / एन 1702: कार्यस्थल पर संसाधन उपयोग का अनुकूलन	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामग्री संरक्षण प्रथाएं</li> <li>ऊर्जा/विद्युत संरक्षण पद्धतियां</li> <li>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन/पुनर्चक्रण पद्धतियां</li> </ul>
मूल्यांकन के साधन 1	सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन किस पर आधारित होगा? एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों का ज्ञान बैंक।
पास/फेल चिह्न	एक प्रशिक्षु को न्यूनतम 50% स्कोर करना होगा  मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास करने के लिए।



**खंड 2****पच्चीस. स्तर के सबूत**

प्रत्यक्ष साक्ष्य का सारांश:

एनएसक्यूएफ के पांच वर्णनकर्ताओं के आधार पर क्यूएफ को आवंटित एनएसक्यूएफ स्तर को सही ठहराएं। क्यूएफ को स्तर आवंटित करने के कारणों को स्पष्ट कीजिए।

उम्मीदवार से स्वतंत्र रूप से सार्थक और उपयोगी जानकारी का उत्पादन करने के लिए संगठन के डेटा को इकट्ठा करने, आत्मसात करने, मूल्यांकन करने, विश्लेषण करने और संसाधित करने की उम्मीद की जाएगी, जिसके आधार पर प्रबंधन संगठन के भविष्य के विकास को सुनिश्चित करने के लिए निर्णय ले सकता है।

योग्यता /घटक का नाम /	ग्राहक सेवा सहयोगी - वित्तीय	सेवाएं	स्तर: 4
एनएसक्यूएफ डोमेन	नौकरों की भूमिका की मुख्य आवश्यकताएं	नौकरों की भूमिका एनएसक्यूएफ स्तर से कैसे संबंधित है वर्णनकर्ता	एनएसक्यूएफ स्तर
प्रक्रिया	<p><b>व्यक्ति एक ऐसा काम कर सकता है जिसमें नियमित और अनुमानित गतिविधियों की सीमित श्रृंखला की आवश्यकता हो सकती है।</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>पहचान खरीदार पूछताछ और आवश्यकताएं।</li> <li>प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करें</li> <li>बनाए रखना रिकॉर्ड और ग्राहक सेवा का मूल्यांकन करें</li> <li>डिजिटल उपकरणों का उपयोग करके डेटा अखंडता बनाए रखें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक सेवा एसोसिएट - वित्तीय सेवाएं ग्राहक आवश्यकताओं की पहचान करती हैं, प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करती हैं और संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार उनके रिकॉर्ड को बनाए रखती हैं और उनका मूल्यांकन करती हैं। व्यक्ति एक ऐसा काम कर सकता है जिसमें नियमित और अनुमानित गतिविधियों की सीमित श्रृंखला की आवश्यकता हो सकती है।</li> <li>इसलिए स्तर 4</li> </ul>	4

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	<ul style="list-style-type: none"><li>• प्रभावी ढंग से संवाद करें और कार्यस्थल पर समावेशिता बनाए रखें</li></ul>		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• एक स्वस्थ, सुरक्षित और सुरक्षित काम का माहौल बनाए रखें</li> <li>• ऑप्टिमाइज़ संसाधन उपयोग कार्यस्थल पर</li> </ul>		
व्यावसायिक ज्ञान	<p><b>रोजगार के व्यापार में लागू बुनियादी तथ्य, प्रक्रिया और सिद्धांत।</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहक सेवा के सिद्धांतों और ग्राहकों को बधाई देने की प्रक्रिया पर चर्चा करें</li> <li>• ग्राहकों की आवश्यकताओं का आकलन करने और ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए जानकारी इकट्ठा करने के लिए मेथोस की व्याख्या करें।</li> <li>• वित्तीय संगठनों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं और उत्पादों पर चर्चा करें</li> <li>• ग्राहक शिकायत के निहितार्थ की पहचान करने के तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• ग्राहक केरी समाधान के लिए वृद्धि मैट्रिक्स पर चर्चा करें</li> <li>• ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए समय-सीमा का आकलन करने के तरीकों की व्याख्या करें</li> <li>• योगदान देने के प्रभावी तरीकों पर चर्चा करें उत्पादकता में सुधार और वितरण के लिए ग्राहक समस्याओं को हल करने के लिए विचार</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहक सेवा सहयोगी - वित्तीय सेवाओं को ग्राहक आवश्यकताओं का उचित ज्ञान होना चाहिए, उनके प्रश्नों को हल करना और संबंधित रिकॉर्ड बनाए रखना चाहिए। व्यक्ति को संगठन की सेवा नीति और अपने काम में आवश्यक एसओपी का पालन करना चाहिए।</li> <li>• इसलिए स्तर 4</li> </ul>	4

	<p>सीधे संपर्क, फोन, ईमेल, ऑनलाइन चैट, आदि के माध्यम से ग्राहक पूछताछ के लिए शीघ्र और पेशेवर समाधान।</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहक सेवा और सूचना हैंडलिंग प्रदान करने के संबंध में प्रासंगिक कानूनी और डेटा संरक्षण कानून पर चर्चा करें</li><li>• निरंतर सुधार के उद्देश्य और लाभों के साथ-साथ ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने या उससे अधिक ग्राहक सेवा प्रदान करने के उद्देश्य और लाभों पर चर्चा करें।</li><li>• उन समस्याओं के प्रकारों का वर्णन करें जो ग्राहक अनुभव कर सकते हैं और उन्हें हल करने या संदर्भित करने की प्रक्रिया</li><li>• ग्राहकों के साथ प्रभावी संबंध बनाने के तरीकों की व्याख्या करें</li><li>• व्यवसाय पर इसके महत्व और प्रभाव के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया प्राप्त करने और मूल्यांकन करने के लिए मानक प्रक्रिया की व्याख्या करें।</li><li>• ग्राहकों की संतुष्टि की निगरानी के तरीकों की व्याख्या करें</li><li>• मानकों के अनुसार ग्राहक सेवा के लिए बनाए जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों का वर्णन करें</li><li>• सभी को पूरा करने के महत्व को रेखांकित करें</li></ul>		
--	---	--	--

	<p>कानून और मानक प्रक्रियाओं के अनुसार प्रलेखन</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहक की जानकारी एकत्र करने की मानक प्रक्रिया पर चर्चा करें और मौजूदा रिकॉर्ड की जांच करें</li><li>• कार्यस्थल पर बनाए रखने के लिए व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिकता के कोड के महत्व पर चर्चा करें</li><li>• कुछ सक्रिय सुनने की तकनीकों को सूचीबद्ध करें</li><li>• प्रभावी संचार के तरीकों और महत्व का वर्णन करें</li><li>• शिकायतों और संघर्षों को संभालने के विभिन्न तरीकों को याद करें</li><li>• विशिष्ट मुद्दों और समस्याओं के साथ सहकर्मियों की मदद करने के महत्व को बताएं</li><li>• रचनात्मक रूप से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करें</li><li>• लिंग और आयु संवेदनशीलता और विकलांग लोगों (पीडब्ल्यूडी) पर मानक नीतियों की व्याख्या करें</li><li>• डेटा कैप्चर करने के लिए डिजिटल तकनीक के उपयोग पर चर्चा करें</li><li>• सटीकता और वैधता के लिए डेटा की जांच करने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें</li></ul>		
--	---	--	--

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	<ul style="list-style-type: none"><li>• उत्पन्न करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें</li></ul>		
--	--	--	--

	<p>डेटा विश्लेषण के लिए रिपोर्ट</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• डेटा अखंडता के लिए बनाए रखी जाने वाली मानक प्रक्रियाओं और प्रोटोकॉल पर चर्चा करें</li> <li>• डिजिटल और कागजी दस्तावेजों को सुरक्षित करने के तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• डिजिटल और पेपर रिकॉर्ड के निपटान और डेटा के प्रसार के लिए मानक प्रक्रियाओं को विस्तृत करें</li> <li>• स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा के लिए विधायी आवश्यकताओं और मानक प्रक्रियाओं और उसी के संबंध में ऋण वसूली एजेंट की भूमिका और जिम्मेदारी पर चर्चा करें।</li> <li>• कार्यस्थल पर पाए जाने वाले स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरों की अवधारणा, प्रकार और रिपोर्टिंग प्रक्रिया पर चर्चा करें</li> <li>• खतरों से निपटने के लिए ऋण वसूली एजेंट की जिम्मेदारी की सीमाओं को रेखांकित करें</li> <li>• विभिन्न आपात स्थितियों के लिए मानक आपातकालीन प्रक्रियाओं और उनका पालन करने के महत्व पर चर्चा करें</li> <li>• स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा में विभिन्न प्रकार के उल्लंघनों और उसी की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया पर चर्चा करें</li> <li>• निकासी प्रक्रियाओं को विस्तृत करें</li> </ul>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">Approved</p>	
--	--	---	--

	<p>श्रमिकों और आगंतुकों के लिए</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• जहां आवश्यक हो, चिकित्सा सहायता और आपातकालीन सेवाओं को बुलाने के तरीकों पर चर्चा करें।</li> <li>• विभिन्न सामग्रियों को संभालने से जुड़े खतरों, जोखिमों और खतरों के प्रकारों को सूचीबद्ध करें।</li> <li>• अपशिष्ट को कम करने के लिए संगठनात्मक प्रक्रियाओं पर चर्चा करें</li> <li>• कार्यस्थल पर सामग्री और पानी के कुशल और अक्षम प्रबंधन और उपयोग की प्रथाओं को स्पष्ट करें</li> <li>• काम पर सामग्री और पानी के उपयोग को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• नौकरी में उपयोग किए जाने वाले ऊर्जा-कुशल उपकरणों को सूचीबद्ध करें</li> <li>• काम के दौरान उत्पन्न होने वाली विद्युत समस्याओं की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• निष्पादित किए जा रहे कार्यों पर अनुचित रूप से जुड़े विद्युत उपकरणों और उपकरणों के प्रभाव को बताएं</li> <li>• कूड़ेदान के विभिन्न रंगों में विभिन्न प्रकार के पुनर्चक्रणीय, गैर-पुनर्नवीनीकरण और</li> </ul>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">Approved</p>	
--	---	---	--



NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	<p>खतरनाक कचरे का प्रबंधन करने के तरीकों को समझाएं।</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• विभिन्न को कम करने के तरीकों पर चर्चा करें</li></ul>		
--	--	--	--

	प्रदूषण के प्रकार		
पेशेवर कौशल	<p><b>आवेदन की संकीर्ण सीमा में व्यावहारिक कौशल, दिनचर्या और दोहराव को याद करें और प्रदर्शित करें</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>वरिष्ठ और विभिन्न विभागों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें</li> <li>निर्धारित समय के भीतर कुशलतापूर्वक और सटीक रूप से कार्यों को पूरा करें</li> <li>समयबद्ध तरीके से निर्णय लें</li> <li>स्वयं की कार्य पद्धतियों में सुधार और संशोधन करें</li> <li>ग्राहकों को ई-मेल लिखें</li> <li>लक्ष्यों और समय सीमा को प्राप्त करने के लिए काम की योजना बनाएं और व्यवस्थित करें</li> <li>विभिन्न स्थितियों में समस्या समाधान दृष्टिकोण लागू करें</li> <li>जब भी आवश्यक हो, समस्याओं को हल करें</li> <li>ग्राहक की प्रतिक्रिया को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करें</li> <li>इंटरैक्शन और ग्राहक प्रतिक्रिया से संबंधित दस्तावेज भरें</li> <li>विस्तार पर ध्यान देने के साथ पूर्ण सटीक, अच्छी तरह से लिखा गया काम</li> <li>कार्रवाई के उपयुक्त पाठ्यक्रमों पर निर्णय लें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक सेवा सहयोगी - वित्तीय सेवाओं में नियमित और दोहराए जाने वाले कार्यों जैसे डेटा को व्यवस्थित और विश्लेषण करने, सारांश और रिपोर्ट लिखने के लिए व्यावहारिक कौशल होना चाहिए।</li> <li>इसलिए स्तर 4</li> </ul>	4

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	<ul style="list-style-type: none"><li>• स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने काम की योजना बनाएं और व्यवस्थित करें</li></ul>		
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• सहकर्मियों और ग्राहकों के साथ सकारात्मक और प्रभावी संबंध बनाएं और बनाए रखें</li> <li>• विभिन्न स्थितियों में समस्या समाधान दृष्टिकोण लागू करें</li> <li>• डेटा और गतिविधियों का विश्लेषण करें</li> <li>• विभिन्न स्थितियों में संतुलित निर्णय लागू करें</li> <li>• जाँचें कि कार्य पूर्ण है और त्रुटियों से मुक्त है</li> <li>• एक टीम के माहौल में प्रभावी ढंग से काम करें</li> <li>• विसंगतियों को पहचानें और संदर्भित करें</li> <li>• सहकर्मियों के साथ समझौतों तक पहुँचने में मदद करें</li> <li>• नौकरी की भूमिका में परिवर्तनों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं के साथ अद्यतित रहें</li> <li>• कार्यस्थल पर कचरे के निपटान पर रिकॉर्ड डेटा</li> <li>• सुरक्षा और स्वच्छता से संबंधित पूर्ण वैधानिक दस्तावेज</li> <li>• संसाधनों के कुशल उपयोग के लिए समय पर निर्णय लें</li> <li>• निर्धारित समय के भीतर कुशलतापूर्वक और सटीक रूप से कार्यों को पूरा करें</li> <li>• काम से संबंधित कार्यों को पूरा करने के लिए पर्यवेक्षकों / टीम के सदस्यों के साथ काम करें</li> <li>• हरियाली के कारण और प्रभाव की पहचान करें</li> </ul>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5; transform: rotate(-45deg);">Approved</p>	
--	--	--	--

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	नौकरियों		
--	----------	--	--

मुख्य कौशल	<p><b>न्यूनतम आवश्यक स्पष्टता के साथ लिखित और मौखिक संचार, बुनियादी अंकगणित और बीजगणितीय सिद्धांतों का कौशल, व्यक्तिगत बैंकिंग, सामाजिक और प्राकृतिक वातावरण की बुनियादी समझ।</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कार्यस्थल पर निर्देशों, प्रक्रियाओं और सूचनाओं को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें</li> <li>सटीक जानकारी का संचार करें</li> <li>ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करें</li> <li>निर्देश, दिशानिर्देश, प्रक्रियाएं, नियम और सेवा स्तर समझौते पढ़ें</li> <li></li> <li>सुनना यथार्थतः और मौखिक रूप से जानकारी को सटीक रूप से संप्रेषित करें</li> <li>पढ़ना स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग व्यवहार (एसओपी) दस्तावेज</li> <li>सहकर्मियों के साथ संवाद करें नौकरियों को हरा करने का महत्व</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक सेवा सहयोगी - वित्तीय सेवाओं को स्थापित सेवा मानकों, संचार शिष्टाचार आदि का पालन करने के लिए बुनियादी संचार कौशल और बुनियादी अंकगणित और बीजगणितीय सिद्धांतों को जानने की आवश्यकता होती है।</li> <li>इसलिए स्तर 4</li> </ul>	4
------------	---	---	---

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

उत्तरदायित्व	<b>करीबी निगरानी में। निर्धारित सीमा के भीतर अपने काम के लिए कुछ जिम्मेदारी।</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहक की देखभाल करें</li><li>• पहचान ग्राहकों का जरूरतों और आवश्यकताएं।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहक सेवा एसोसिएट - वित्तीय सेवाएं ग्राहकों की उपस्थिति के लिए जिम्मेदार हैं, उनकी आवश्यकताओं की पहचान करती हैं और डेटा का प्रभावी ढंग से विश्लेषण करते हुए प्रश्नों को हल करती हैं। उसे गोपनीयता बनाए रखनी चाहिए और डेटा की अखंडता। वह व्यक्ति है</li></ul>	4
--------------	---	--	---

NSQF QUALIFICATION FILE

Approved in 20<sup>th</sup> NSQC Meeting - NCVET -Dated 30<sup>th</sup> June 2022

	<ul style="list-style-type: none"><li>• ग्राहक प्रश्नों को प्रभावी ढंग से हल करें</li><li>• चल रही ग्राहक सेवा प्रदान करें</li><li>• ग्राहक सेवा की निगरानी और मूल्यांकन</li><li>• बनाए रखना रिकॉर्ड का ग्राहकों से बातचीत</li><li>• डेटा अखंडता बनाए रखें</li><li>• डेटा गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखें</li><li>• कहना यथार्थतः ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ</li><li>• बनाए रखना नैतिकतापूर्णव्यवहार और समावेशिता।</li><li>• अनुपालन सुनिश्चित करें</li><li>• सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें</li><li>• सामग्री संरक्षण प्रथाएं</li><li>• ऊर्जा/बिजली संरक्षण प्रथाएं</li><li>• प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन/पुनर्चक्रण प्रथाओं</li></ul>	<p>अपने काम के लिए जिम्मेदार लेकिन कुछ पर्यवेक्षण की आवश्यकता है।</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• इसलिए स्तर 4</li></ul>	
--	--	--	--



**धारा 3 आवश्यकता के साक्ष्य**

26	<p><b>क्या सबूत है कि योग्यता की आवश्यकता है? इस योग्यता का अनुमानित उत्थान क्या है और इस अनुमान का आधार क्या है?</b></p> <p><b>प्रवर्तन-बिंदु</b>                      एसएससी के मामले में      अन्य पुरस्कार देने वाले निकायों (केंद्रीय मंत्रालयों और राज्यों के तहत संस्थान) के मामले में विभाग)</p> <p><b>ज़रूरत का योग्यता</b>                      श्रम बाजार स्पष्टता रिपोर्ट (अनुबंध 5) के अनुसार विपणन और बिक्री व्यापार में कुशल पेशेवरों की भारी मांग है।</p> <p><b>उद्योग की प्रासंगिकता</b>                      उद्योग सत्यापन संदर्भ के लिए अपने सारांश पत्रक के साथ प्रस्तुत किया जाता है।</p> <p><b>उपयोग का योग्यता</b>                      • वही योग्यता पैक मर्जी होना प्रयुक्त योग्यता द्वारा प्रशिक्षण साझेदार (के तहत) पीएमकेवीवाई, और एमईएस प्रशिक्षण के लिए देश भर में योजना 25000+ अगले दो वर्षों में उम्मीदवार।</p>
----	--

**अनुमानित उठाव।** योग्यता फ़ाइल प्रशिक्षित और ना  
तैनात करने का इरादा रखती  
है सभी  
उपलब्ध योजनाओं के तहत  
इस नौकरी की भूमिका के  
तहत 25000+ उम्मीदवार।

27	सरकार/विनियामक निकाय के संबंधित मंत्रालय से सिफारिश। दस्तावेजी साक्ष्य द्वारा समर्थित होना  ना
28	यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए थे कि योग्यता एनएसक्यूएफ में पहले से मौजूद या नियोजित योग्यताओं की नकल न करे? डुप्लिकेट योग्यता प्रस्तुत करने का औचित्य बताएं  यह योग्यता नई है।  ऊपर चर्चा की गई योग्यता को सभी क्षेत्रों में किसी भी दोहराव के लिए जांचा जाता है। कोई दोहराव या पहले से मौजूद समान योग्यता नहीं है।  इस क्यूएफ को उद्योग की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए विकसित किया गया है।
29	<b>योग्यता (ओं) की निगरानी और समीक्षा करने के लिए क्या व्यवस्था की गई है? किस डेटा का उपयोग किया जाएगा और किस बिंदु पर योग्यता (ओं) को संशोधित या अपडेट किया जाएगा? समीक्षा प्रक्रिया यहाँ निर्दिष्ट करें</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• कार्यान्वयन में प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए प्रशिक्षण प्रदाताओं के साथ बातचीत करने के लिए एसएससी द्वारा एजेसियों को नियुक्त किया गया है।</li> <li>• मूल्यांकन और प्रशिक्षण वितरण के परिणामों की निगरानी</li> <li>• प्लेसमेंट के बाद नियोक्ता की प्रतिक्रिया मांगी जाएगी</li> <li>• एक औपचारिक समीक्षा 3 साल के समय में निर्धारित है।</li> </ul>

**धारा 4****प्रगति के सबूत**

30	<p><b>इस या अन्य योग्यताओं के डिजाइन में क्या कदम उठाए गए हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि इस क्षेत्र में अन्य योग्यताओं के लिए एक स्पष्ट मार्ग है?</b></p> <p>पाठ्यक्रम पाठ्यक्रम तैयार किया गया है, नौकरी की भूमिका के क्षितिज को ध्यान में रखते हुए, उम्मीदवार नौकरी की भूमिका के किसी भी एक क्षेत्र के साथ किसी भी संगठन के साथ काम करने में सक्षम होगा। इससे रोजगार की संभावना बढ़ जाती है। प्रगति के मामले में, उम्मीदवार विशेषज्ञता के क्षेत्र का चयन कर सकता है और अनुभव और आचरण के साथ प्रवेश स्तर की नौकरी से निचले स्तर के प्रबंधकीय पद तक प्रगति कर सकता है।</p> <p><b>स्पष्ट प्रगति को प्रतिबिंबित करने के लिए यहां कैरियर मानचित्र दिखाएं।</b></p> <p>व्यावसायिक मानचित्र संलग्न (अनुलग्नक 1)</p>
----	---

--	--

NSQC Approved

<b>BFSI</b>
<b>विपणन और बिक्री</b>

स्तर -10

स्तर -9

स्तर -8

स्तर -7

स्तर -6

स्तर -5

स्तर -4

प्रबंधक ग्राहक सेवा  
- वित्तीय सेवाएं



उप प्रबंधक ग्राहक  
सेवा - वित्तीय सेवाएँ



टीम लीड - ग्राहक सेवा  
- वित्तीय सेवाएं



ग्राहक सेवा एसोसिएट -  
वित्तीय सेवाएं