

## Chapter 7

### Communicate effectively and maintain customer centric service orientation



customers and colleagues.

- Discuss the importance of gender sensitivity, culture and social factors w.r.t communication.
- Explain the ways to handle irate customer and the process of escalating customer concerns.
- Discuss the importance of maintaining clarity, honesty and transparency in dealing with customers and colleagues.
- Demonstrate different types of voice modulation.
- Discuss the importance of body language and its impact on communication.
- संचार के संबंध में लैंगिक संवेदनशीलता, संस्कृति और सामाजिक कारकों के महत्व पर चर्चा करें।
- क्रोधित ग्राहक को संभालने के तरीके और ग्राहकों की चिंताएँ बढ़ने की प्रक्रिया समझाएँ।
- ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार में स्पष्टता, ईमानदारी और पारदर्शिता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।
- विभिन्न प्रकार के वॉयस मॉड्यूलेशन का प्रदर्शन करें।
- शारीरिक भाषा के महत्व और संचार पर इसके प्रभाव पर चर्चा करें।

#### **Discuss the importance of gender sensitivity, culture and social factors w.r.t communication.**

Gender Sensitization is one basic requirement for the normal development of an individual. Without being sensitive to the needs of a particular gender, an individual may refrain from understanding the opposite gender and in some acute cases even him or herself. The need for this sensitivity has been felt and realised through times immemorial and in almost all kinds of human existence, across the globe.



Particularly in a country like India, with the vast diversity existing in terms of its customs, traditions, rituals, social values, family beliefs and individual perception, the need for a More Systematic, Well Planned and More Professional Approach is desired to inculcate this sensitivity and primarily highlight the contribution of both the genders in creation and development of balanced society.

The following aspects have to be developed:

1. Individuals need to be more open-minded, rational and unbiased in their thoughts and actions.
2. There is an urgent need to shatter the load of our Orthodox Beliefs and Biased Values to accentuate the Progressive Existence of both the genders.

(दोनों genders की प्रगति हो इसके लिए रूढ़िवादी व पक्षपातपूर्ण रवैये को मिटाना होगा । )

3. Better reconciliation of work and private life for both women and men is essential to gender equality.

Better knowledge and understanding of gender issues at all levels of society, including communication activities, role plays, dramas, documentaries, various other audio visual aids will raise awareness among both stakeholders and the general public.

Both the genders need to take stand at their own level, to support and promote the wellness of their own and the opposite gender, so as to overcome any sort of differentiation or harassment.

“Culture is the whole complex of distinctive spiritual, material, intellectual and emotional features that characterize a society or a social group. It includes not only arts and letters, but also modes of life, the fundamental rights of the human being, value systems, traditions and beliefs.”

### **संचार के संबंध में लैंगिक संवेदनशीलता, संस्कृति और सामाजिक कारकों के महत्व पर चर्चा करें।**

किसी व्यक्ति के सामान्य विकास के लिए लिंग संवेदीकरण एक बुनियादी आवश्यकता है। किसी विशेष लिंग की जरूरतों के प्रति संवेदनशील हुए बिना, कोई व्यक्ति विपरीत लिंग को समझने से परहेज कर सकता है और कुछ गंभीर मामलों में तो खुद को भी समझने से कतरा सकता है। इस संवेदनशीलता की आवश्यकता प्राचीन काल से और दुनिया भर में लगभग सभी प्रकार के मानव अस्तित्व में महसूस की गई है।

विशेष रूप से भारत जैसे देश में, जहाँ रीति-रिवाजों, परंपराओं, रीति-रिवाजों, सामाजिक मूल्यों, पारिवारिक मान्यताओं और व्यक्तिगत धारणा के संदर्भ में विशाल विविधता विद्यमान है, इस संवेदनशीलता को विकसित करने के लिए अधिक व्यवस्थित, सुनियोजित और अधिक व्यावसायिक दृष्टिकोण की आवश्यकता है। और मुख्य रूप से संतुलित समाज के निर्माण और विकास में दोनों लिंगों के योगदान पर प्रकाश डालेंगे।

निम्नलिखित पहलुओं को विकसित करना होगा:

1. व्यक्तियों को अपने विचारों और कार्यों में अधिक खुले विचारों वाला, तर्कसंगत और निष्पक्ष होने की आवश्यकता है।
2. दोनों लिंगों के प्रगतिशील अस्तित्व को बढ़ाने के लिए हमारे रूढ़िवादी विश्वासों और पक्षपाती मूल्यों के बोझ को तोड़ने की तत्काल आवश्यकता है।

(दोनों लिंगों की प्रगति हो इसके लिए रूढ़िवादी व पूर्वी यूरोप को अंतिम रूप दिया जाएगा।)

3. लैंगिक समानता के लिए महिलाओं और पुरुषों दोनों के लिए काम और निजी जीवन का बेहतर सामंजस्य आवश्यक है।

संचार गतिविधियों, रोल प्ले, नाटक, वृत्तचित्र, विभिन्न अन्य ऑडियो विजुअल सहायता सहित समाज के सभी स्तरों पर लैंगिक मुद्दों की बेहतर जानकारी और समझ हितधारकों और आम जनता दोनों के बीच जागरूकता बढ़ाएगी।

दोनों लिंगों को अपने और विपरीत लिंग के कल्याण को समर्थन और बढ़ावा देने के लिए अपने-अपने स्तर पर खड़े होने की जरूरत है, ताकि किसी भी प्रकार के भेदभाव या उत्पीड़न पर काबू पाया जा सके।

“संस्कृति विशिष्ट आध्यात्मिक, भौतिक, बौद्धिक और भावनात्मक विशेषताओं का संपूर्ण परिसर है जो किसी समाज या सामाजिक समूह की विशेषता बताती है। इसमें न केवल कला और पत्र, बल्कि जीवन के तरीके, मानव के मौलिक अधिकार, मूल्य प्रणाली, परंपराएं और विश्वास भी शामिल हैं।

समाज या सामाजिक समूह संस्कृति विशेष में निहित आध्यात्मिक, भौतिक, बौद्धिक और भावनात्मक विशेषताओं का मिश्रण होता है। संस्कृति में न केवल कला एवम् लेखपत्र शामिल है बल्कि लोगों के जीने के विभिन्न तरीके, उनके मौलिक अधिकार परम्पराएं एवम् मान्यताएं निहित होती हैं।

स्त्री-पुरुष संस्कृति की ही उपज होती है अर्थात्, ढलते \ आकार लेते हैं। सामाजिक तौर तरीकों के अनुसार ही स्त्री-पुरुष के कार्यों का बँटवारा हो जाता है। सामान्यतया महिलाओं को अपेक्षाकृत व्यक्तिगत स्वतंत्रता कम दी जाती है।

समय आ गया है इसमें बदलाव के लिए।

Expectations about attributes and behaviours appropriate to women or men and about the relations between women and men – in other words, gender – are shaped by culture. Gender identities and gender relations are critical aspects of culture because they shape the way daily life is lived in the family, but also in the wider community and the workplace.

Gender like race or ethnicity functions as an organizing principle for society because of the cultural meanings given to being male or female. This is evident in the division of labour according to gender. In most societies there are clear patterns of “women’s work” and “men’s work,” both in the household and in the wider community – and cultural explanations of why this should be so. The patterns and the explanations differ among societies and change over time. While the specific nature of gender relations varies among societies, the general pattern is that women have less personal autonomy, fewer resources at their disposal, and limited influence over the decision-making processes that shape their societies and their own lives.

This pattern of disparity based on gender is both a human rights and a development issue.

महिलाओं या पुरुषों के लिए उपयुक्त गुणों और व्यवहारों और महिलाओं और पुरुषों के बीच संबंधों के बारे में उम्मीदें - दूसरे शब्दों में, लिंग - संस्कृति द्वारा आकार दी जाती हैं। लिंग पहचान और लिंग संबंध संस्कृति के महत्वपूर्ण पहलू हैं क्योंकि वे परिवार में, बल्कि व्यापक समुदाय और कार्यस्थल में भी दैनिक जीवन जीने के तरीके को आकार देते हैं।

पुरुष या महिला होने को दिए गए सांस्कृतिक अर्थों के कारण नस्ल या जातीयता जैसे लिंग समाज के लिए एक संगठनात्मक सिद्धांत के रूप में कार्य करते हैं। यह लिंग के आधार पर श्रम विभाजन में स्पष्ट है। अधिकांश समाजों में घर और व्यापक समुदाय दोनों में “महिलाओं के काम” और “पुरुषों के काम” के स्पष्ट पैटर्न हैं - और ऐसा क्यों होना चाहिए, इसकी सांस्कृतिक व्याख्या भी है। विभिन्न समाजों में पैटर्न और स्पष्टीकरण अलग-अलग होते हैं और समय के साथ बदलते रहते हैं। जबकि लिंग संबंधों की विशिष्ट प्रकृति विभिन्न समाजों में भिन्न होती है, सामान्य पैटर्न यह है कि महिलाओं के पास कम व्यक्तिगत स्वायत्तता, उनके

निपटान के लिए कम संसाधन और निर्णय लेने की प्रक्रियाओं पर सीमित प्रभाव होता है जो उनके समाज और उनके स्वयं के जीवन को आकार देते हैं।

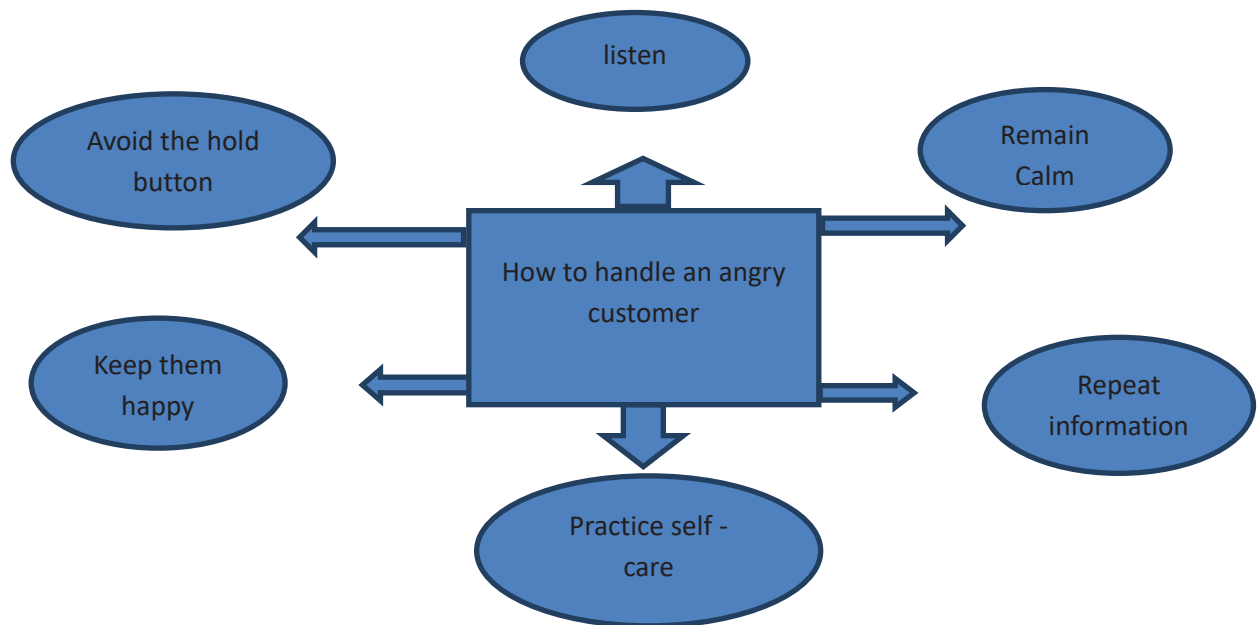
लिंग के आधार पर असमानता का यह पैटर्न मानवाधिकार और विकास दोनों का मुद्दा है।

**Explain the ways to handle irate customer and the process of escalating customer concerns.**

1. Apologize and acknowledge
2. Sympathize and empathize
3. Accept responsibility
4. Prepare to help

**क्रोधित ग्राहक को संभालने के तरीके और ग्राहकों की चिंताएँ बढ़ने की प्रक्रिया समझाएँ।**

1. माफी मांगें और स्वीकार करें
2. सहानुभूति और सहानुभूति रखें
3. जिम्मेदारी स्वीकार करो
4. मदद करने के लिए तैयार रहें



### **Step 1. Get in the right mind-set:-**

Dealing with irate customers and listening to them. It can be upsetting but it's important to set aside your emotions. Even if the customer is in the wrong or the problem isn't your fault, voicing this won't resolve the situation and may make matters worse. Be professional and focus on solving the situation.

It will get the better, deal with complaints by email or letter, rather than on the phone or face-to-face.

### **चरण 1. सही मानसिकता अपनाएं:-**

क्रोधित ग्राहकों से निपटना और उनकी बात सुनना। यह परेशान करने वाला हो सकता है लेकिन अपनी भावनाओं को अलग रखना महत्वपूर्ण है। भले ही ग्राहक गलत हो या समस्या आपकी गलती नहीं है, लेकिन इस पर आवाज उठाने से स्थिति का समाधान नहीं होगा तथा मामला और भी खराब हो सकता है। पेशेवर बनें और स्थिति को सुलझाने पर ध्यान केंद्रित करें।

यह और भी बेहतर हो जाएगा, शिकायतों का निपटारा फोन या आमने-सामने की बजाय ईमेल या पत्र से किया जाएगा।

### **Step 2. Listen carefully:**

Listening to a customer shows that you want to help and provides some vital clues in understanding what has gone wrong and how best to resolve it.

Listen to the customer attentively – Make eye contact and don't interrupt (if face-to-face). For a customer driven to complain, there's nothing worse than an uninterested member of staff who simply isn't listening.

Use positive on-your-side language – Saying "let's get this problem solved for you" or "please tell me what has happened" makes you appear friendly and willing to help. The word "let's" creates the image of you and the customer working together to resolve things.

Get the facts – Ask for more information, stick to finding out the facts and avoid making assumptions. Often companies try and deal with complaints quickly but this can result in further headaches if they've assumed something instead of asking a question. Not being listened to can further frustrate the customer. Get the essential facts – what happened, when, where, and why the customer is unhappy.

Play back what you've heard – Repeat the problem back to the customer to ensure you've understood. Playing back demonstrates that you were listening to the customer and they'll feel more confident that you can solve the issue.

### **चरण 2. ध्यान से सुनें:**

किसी ग्राहक की बात सुनने से पता चलता है कि आप मदद करना चाहते हैं और यह समझने में कुछ महत्वपूर्ण सुराग मिलते हैं कि क्या गलत हुआ है और इसे कैसे हल किया जाए।

ग्राहक की बात ध्यान से सुनें - आँख मिलाएँ और बीच में न बोलें (यदि आमने-सामने हों)। शिकायत करने के लिए प्रेरित ग्राहक के लिए, स्टाफ के एक उदासीन सदस्य से बदतर कुछ भी नहीं है जो सुन ही नहीं रहा है।

अपनी तरफ से सकारात्मक भाषा का प्रयोग करें - यह कहना कि "आईए आपकी यह समस्या हल हो जाए" या "कृपया मुझे बताएं कि क्या हुआ है" यह कहना आपको मिलनसार और मदद करने के लिए तैयार दिखाता है। "आईए" शब्द आपकी और ग्राहक की चीजों को सुलझाने के लिए मिलकर काम करने की छवि बनाता है।

तथ्य प्राप्त करें - अधिक जानकारी के लिए पूछें, तथ्यों का पता लगाने पर अड़े रहें और धारणाएँ बनाने से बचें। अक्सर कंपनियाँ शिकायतों का तुरंत निपटारा करने की कोशिश करती हैं, लेकिन अगर उन्होंने सवाल पूछने के बजाय कुछ और सोच लिया तो इससे और सिरदर्द हो सकता है। न सुने जाने से ग्राहक और अधिक निराश हो सकता है। आवश्यक तथ्य प्राप्त करें - क्या हुआ, कब, कहाँ और ग्राहक नाखुश क्यों है।

आपने जो सुना है उसे दोबारा सुनाएँ - यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप समझ गए हैं, समस्या को ग्राहक के पास दोबारा दोहराएं। वापस चलाने से पता चलता है कि आप ग्राहक की बात सुन रहे थे और वे अधिक आश्वस्त महसूस करेंगे कि आप समस्या का समाधान कर सकते हैं।

### **Step 3. Be polite and calm:**

Be polite and apologise where necessary. Be empathetic and see the problem from the customer's perspective.

If agitated, try to calm the customer down but don't let them intimidate you. Explain that you want to help but can only do this if they calm down. Never argue with a customer or you risk losing control of the situation. Ensure your body language is friendly and open, don't cross your arms and speak calmly.

### **चरण 3. विनम्र और शांत रहें:**

विनम्र रहें और जहाँ आवश्यक हो माफी मांगें। सहानुभूतिपूर्ण बनें और समस्या को ग्राहक के नजरिए से देखें।

यदि उत्तेजित हो, तो ग्राहक को शांत करने का प्रयास करें लेकिन उन्हें आपको डराने न दें। समझाएं कि आप मदद करना चाहते हैं लेकिन ऐसा तभी कर सकते हैं जब वे शांत हो जाएं। कभी भी किसी ग्राहक से बहस न करें अन्यथा आप स्थिति पर नियंत्रण खोने का जोखिम उठाएँगे। सुनिश्चित करें कि आपकी शारीरिक भाषा मैत्रीपूर्ण और खुली हो, अपनी बांहों को क्रॉस न करें और शांति से बोलें।

### **Step 4. Find an immediate solution**

It doesn't have to be the ultimate resolution, but finding a quick solution to placate a difficult customer while you work on a more significant resolution can defuse the situation. A quick solution might mean breaking your own processes and rules, but that's OK. Offer refunds or a reduction in their bill. The offer of free drinks or desserts if you're in the catering business, for example, can quickly lower tempers.

### **चरण 4. तत्काल समाधान खोजें**

यह आवश्यक नहीं है कि यह अंतिम समाधान हो, लेकिन अधिक महत्वपूर्ण समाधान पर काम करते समय किसी कठिन ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए त्वरित समाधान ढूँढना स्थिति को शांत कर सकता है। त्वरित समाधान का मतलब आपकी अपनी प्रक्रियाओं और नियमों को तोड़ना हो सकता है, लेकिन यह ठीक है। रिफंड या उनके बिल में कटौती की पेशकश करें। उदाहरण के लिए, यदि आप खानपान व्यवसाय में हैं तो मुफ्त पेय या मिठाइयाँ देने की पेशकश जल्दी ही आपका गुस्सा कम कर सकती है।

## **Step 5. Go the extra mile**

It's often important to go above and beyond to help your customers. Surprising an unhappy customer by doing all that you can to solve their complaint is a great way to engage with the customer and help them move past their complaint.

### **चरण 5. अतिरिक्त प्रयास करें**

अपने ग्राहकों की सहायता के लिए आगे बढ़ना अक्सर महत्वपूर्ण होता है। किसी नाखुश ग्राहक की शिकायत को हल करने के लिए हर संभव प्रयास करके उसे आश्चर्यचकित करना, ग्राहक के साथ जुड़ने और उनकी शिकायत को दूर करने में उनकी मदद करने का एक शानदार तरीका है।

## **Step 6. Follow up**

Contact the customer after resolving the complaint to ensure they're happy with the resolution. You can go the extra mile with your customers, for example, by sending handwritten notes to apologise or sending them a discount on the next purchase. It's important to end the interaction positively, express your gratitude for their patience and apologise again for the problem.

### **चरण 6. अनुसरण करें**

शिकायत का समाधान करने के बाद ग्राहक से संपर्क करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे समाधान से खुश हैं। आप अपने ग्राहकों के साथ अतिरिक्त प्रयास कर सकते हैं, उदाहरण के लिए, माफ़ी माँगने के लिए हस्तलिखित नोट भेजकर या उन्हें अगली खरीदारी पर छूट भेजकर। बातचीत को सकारात्मक रूप से समाप्त करना, उनके धैर्य के लिए अपना आभार व्यक्त करना और समस्या के लिए फिर से माफ़ी माँगना महत्वपूर्ण है।

**Discuss the importance of maintaining clarity, honesty and transparency in dealing with customers and colleagues.**

The following points are:-

- Speaking clearly and effectively with customers is an extremely important skill. You want to be able to explain procedures, policies, and other aspects of your company to your customers so they walk away without any questions.
- Clear and effective speaking also gives the customer a good impression of you as well as company. Customers do not want to speak with someone who mumbles or cannot articulate points clearly.
- The customer have a solid understanding of the company or the issue that you are fixing for them. This sort of understanding will lead to a long lasting relationship with the customer.
- Customer transparency means honesty and integrity in all customer communications. This includes keeping the customer up to date on good news -- "Your order has shipped ahead of schedule!" -- and bad news -- "We were mistaken; we are out of stock at the moment."



- It also means keeping the customer informed by asking for their feedback and notifying them of improvements to products and services, treating the customer's data as sacred and making policies clear.
- Organizations that commit to transparency can't do it by executive decree, nor is it strictly the province of customer service.

It must be a commitment made at every level of the business -- including the C-suite, help desk, public relations and product development. An honest, frank approach to all customer contacts, regardless of context, is a pledge that all team members need to share throughout the company.

- Customer transparency improves performance. When a company is transparent with customers, it becomes more important to get order fulfillment, problem resolution and quality of customer contacts and experiences right.
- Everyone in the company must step up their game and that generally means employees will take pride in their performance, resulting in greater satisfaction on the job.
- Customer transparency enhances the brand. If a company is honest and transparent with its customers, the marketplace will regard it highly and respect it more. Organizations establish brand loyalty by strengthening the bond of trust between company and customer.
- Customer transparency boosts sales. Brand loyalty means repeat business, which is desirable. But enhanced brand reputation in the marketplace means attracting new business, based on that reputation.

### **ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार में स्पष्टता, ईमानदारी और पारदर्शिता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें।**

निम्नलिखित बिंदु हैं:-

- ग्राहकों के साथ स्पष्ट और प्रभावी ढंग से बात करना एक अत्यंत महत्वपूर्ण कौशल है। आप अपने ग्राहकों को अपनी कंपनी की प्रक्रियाओं, नीतियों और अन्य पहलुओं को समझाने में सक्षम होना चाहिए ताकि वे बिना कोई सवाल किए चले जाएं।
- स्पष्ट और प्रभावी बोलने से ग्राहक पर आपके साथ-साथ कंपनी का भी अच्छा प्रभाव पड़ता है। ग्राहक किसी ऐसे व्यक्ति से बात नहीं करना चाहते जो बड़बड़ाता हो या अपनी बात स्पष्ट रूप से नहीं बता पाता हो।
- ग्राहक को कंपनी या उस समस्या की ठोस समझ हो जिसे आप उनके लिए ठीक कर रहे हैं। इस तरह की समझ से ग्राहक के साथ लंबे समय तक चलने वाला रिश्ता बनेगा।
- ग्राहक पारदर्शिता का अर्थ है सभी ग्राहक संचार में ईमानदारी और सत्यनिष्ठा। इसमें ग्राहक को अच्छी खबरों से अपडेट रखना शामिल है - "आपका ऑर्डर तय समय से पहले भेज दिया गया है!" -- और बुरी खबर -- "हमसे गलती हुई; इस समय हमारे पास स्टॉक नहीं है।"
- इसका मतलब यह भी है कि ग्राहकों से उनकी प्रतिक्रिया पूछकर उन्हें उत्पादों और सेवाओं में सुधार के बारे में सूचित किया जाए, ग्राहक के डेटा को पवित्र माना जाए और नीतियों को स्पष्ट किया जाए।
- जो संगठन पारदर्शिता के लिए प्रतिबद्ध हैं वे इसे कार्यकारी आदेश द्वारा नहीं कर सकते हैं, न ही यह सख्ती से कर सकते हैं।

यह व्यवसाय के हर स्तर पर की गई प्रतिबद्धता होनी चाहिए - जिसमें सी-सूट, हेल्प डेस्क, जनसंपर्क और उत्पाद विकास शामिल है। संदर्भ की परवाह किए बिना, सभी ग्राहक संपर्कों के प्रति एक ईमानदार, स्पष्ट दृष्टिकोण, एक प्रतिज्ञा है जिसे टीम के सभी सदस्यों को पूरी कंपनी में साझा करने की आवश्यकता है।

- ग्राहक पारदर्शिता से प्रदर्शन में सुधार होता है। जब कोई कंपनी ग्राहकों के साथ पारदर्शी होती है, तो ऑर्डर पूर्ति, समस्या समाधान और ग्राहक संपर्क तथा अनुभवों की गुणवत्ता सही होना अधिक महत्वपूर्ण हो जाता है।



- कंपनी में हर किसी को अपने कार्य में सुधार लाना चाहिए - और इसका आम तौर पर मतलब है कि कर्मचारी अपने प्रदर्शन पर गर्व करेंगे, जिसके परिणामस्वरूप काम पर अधिक संतुष्टि मिलेगी।
- ग्राहक पारदर्शिता ब्रांड को बढ़ाती है। यदि कोई कंपनी अपने ग्राहकों के प्रति ईमानदार और पारदर्शी है, तो बाज़ार उसे बहुत महत्व देगा और उसका अधिक सम्मान करेगा। संगठन कंपनी और ग्राहक के बीच विश्वास के बंधन को मजबूत करके ब्रांड वफादारी स्थापित करते हैं।
- ग्राहक पारदर्शिता से बिक्री बढ़ती है। ब्रांड निष्ठा का अर्थ है व्यवसाय को दोहराना, जो वांछनीय है। लेकिन बाज़ार में बढ़ी हुई ब्रांड प्रतिष्ठा का अर्थ उस प्रतिष्ठा के आधार पर नए व्यवसाय को आकर्षित करना है।



### Demonstrate different types of voice modulation:

Voice modulation means the fine-tuning of the pitch or tone of voice that helps the audience clearly hear and understand the lecture, presentation, and speech delivered by a speaker

### विभिन्न प्रकार के वॉयस मॉड्यूलेशन का प्रदर्शन करें:

वॉइस मॉड्यूलेशन का अर्थ है आवाज की पिच या टोन की बढ़िया ट्यूनिंग जो दर्शकों को वक्ता द्वारा दिए गए व्याख्यान, प्रस्तुति और भाषण को स्पष्ट रूप से सुनने और समझने में मदद करती है।



### Types of voice modulation:-

#### 1. Be Loud and Clear

Being loud doesn't mean that you have to shout. There is a difference. Make sure that your voice doesn't creak while being loud. This can irritate/annoy the audience and make them lose interest.

#### 2. Practice Variation

You can look up for some steps that you can practise in order to develop the desired voice.

Practice speaking with variations in your speech. Let's go back to the time when we used to sing rhymes, or when our teacher used to tell us stories. Remember, only the variation in your tone can convey your expressions. Make your speech sound interesting to the people listening to it.

#### 3. Stress on Powerful Words

Words don't create an impact, unless they are rightly delivered. You can take effective pauses, stress on a certain set of words, which will help your speech sound more interactive.

#### 4. Create a Crowd Pleasing Speech

Connect with the audience. Speakers should use tools like humour, story and experiences to attract the crowd. The audience should be able to connect with you, right when you start your speech. You can even appreciate them for being a good audience, or ask them a few questions

so that it gets you closer to them. Entertain your audience with a story that they can relate with. However, you need to keep in mind that the story should convey a message/moral to them. Narrating irrelevant stories will only distract them.

## 5. Effective Pauses

Pauses are very important. They build curiosity in the minds of the people listening to you. You have to ensure that you don't take very long pauses, boring the audience instead. Have a clear idea of what you're about to speak. This will help you build a roadmap in your own mind regarding the speech and hence you will not forget your content

There are 2 effective pauses I would like to share with you:

1. A pause right after your introduction, while moving to emphasise on a certain idea will be really effective.
2. A pause while moving from one topic to another.

## 6. Avoid Ahs and Uhms

This can really irritate the audience while listening to the speaker, if he tends to keep on adding fillers like ahs and uhms over and over again. To avoid such fillers, you need to practise speaking a lot.

## 7. Sound Enthusiastic and Confident

The audience is seeking a hero in you, when you are speaking. DO not sound lousy, monotonous or use the same variation of tone in your speech. Display enthusiasm in your words.

### वॉयस मॉड्यूलेशन के प्रकार:-

#### 1. जोर से और स्पष्ट रहें

ज़ोर से बोलने का मतलब यह नहीं है कि आपको चिल्लाना है, वहाँ एक अंतर है। सुनिश्चित करें कि तेज़ होने पर आपकी आवाज़ चरमरा न जाए। इससे दर्शक परेशान/परेशान हो सकते हैं और उनकी रुचि कम हो सकती है।

#### 2. विविधता का अभ्यास करें

आप वांछित आवाज़ विकसित करने के लिए कुछ कदम उठा सकते हैं जिनका अभ्यास आप कर सकते हैं।

अपने भाषण में विविधता के साथ बोलने का अभ्यास करें। आइए उस समय पर वापस जाएँ जब हम कविताएँ गाते थे, या जब हमारे शिक्षक हमें कहानियाँ सुनाते थे। याद रखें, केवल आपके लहज़े में भिन्नता ही आपके भावों को व्यक्त कर सकती है। अपने भाषण को सुनने वाले लोगों के लिए दिलचस्प बनाएं।

#### 3. शक्तिशाली शब्दों पर जोर

शब्द तब तक प्रभाव पैदा नहीं करते, जब तक उन्हें सही तरीके से प्रस्तुत न किया जाए। आप प्रभावी विराम ले सकते हैं, शब्दों के एक निश्चित समूह पर जोर दे सकते हैं, जो आपके भाषण को अधिक संवादात्मक बनाने में मदद करेगा।

#### 4. भीड़ को खुश करने वाला भाषण बनाएं

दर्शकों से जुड़ें। वक्ताओं को भीड़ को आकर्षित करने के लिए हास्य, कहानी और अनुभव जैसे उपकरणों का उपयोग करना चाहिए। जब आप अपना भाषण शुरू करें तो दर्शकों को आपसे जुड़ने में सक्षम होना चाहिए। आप एक अच्छे श्रोता होने के लिए उनकी सराहना भी कर सकते हैं, या उनसे कुछ प्रश्न पूछ सकते हैं ताकि यह आपको उनके करीब ला सके। अपने दर्शकों का ऐसी कहानी से मनोरंजन करें जिससे वे जुड़ सकें। हालाँकि, आपको यह ध्यान रखना होगा कि कहानी उन्हें कोई संदेश/नैतिक संदेश दे। अप्रासंगिक कहानियाँ सुनाने से उनका ध्यान भटकेगा।

#### 5. प्रभावी विराम

विराम बहुत महत्वपूर्ण हैं। वे आपकी बात सुनने वाले लोगों के मन में जिज्ञासा पैदा करते हैं। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप बहुत लंबा विराम न लें और दर्शकों को बोर न करें। आप जो बोलने वाले हैं उसका स्पष्ट विचार रखें। इससे आपको भाषण के संबंध में अपने दिमाग में एक रोडमैप बनाने में मदद मिलेगी और आप अपनी सामग्री को नहीं भूलेंगे।

दो प्रभावी विराम हैं जिन्हें मैं आपके साथ साझा करना चाहूँगा:

1. आपके परिचय के तुरंत बाद एक निश्चित विचार पर जोर देने के लिए रुकना वास्तव में प्रभावी होगा।
2. एक विषय से दूसरे विषय पर जाते समय रुकना।

#### 6. आह और उहम से बचें

वक्ता को सुनते समय यह वास्तव में श्रोता को परेशान कर सकता है, यदि वह बार-बार आह और उह जैसे शब्द जोड़ता रहता है। ऐसे फिलर्स से बचने के लिए आपको बोलने का खूब अभ्यास करना होगा।

#### 7. ध्वनि उत्साही और आत्मविश्वासी

जब आप बोल रहे होते हैं तो दर्शक आपमें एक नायक की तलाश कर रहे होते हैं। अपने भाषण में घटिया, नीरस या स्वर में समान विविधता का प्रयोग न करें। अपने शब्दों में उत्साह प्रदर्शित करें।

#### Exercise to practice voice modulation



Relax your body to relax your mind.



Vocal chord exercises.



Pausing is very important.



Usage of power words.



Practice Speed



Practice tongue twisters

## **Discuss the importance of body language and its impact on communication.**

Body language is the use of physical behaviour, expressions, and mannerisms to communicate non-verbally. Non-verbal behaviours can allow people to be at ease, build trust and connections with others. Non-verbal communication can affect our words as it can reiterate our message, contradict our words, reinforce our statement, substitute the meaning of what we are trying to say, and complement what we are trying to say. Body language is something that is usually natural and is often done instinctively rather than consciously.

The importance of body language is not only limited to formal communication. Changing any negative nonverbal cues will increase your self-confidence and self-esteem. Once you see people responding positively to you as a friend, employee, co-worker or leader, your internal motivation will increase as well.

The importance of body language in communication is evident in public speaking. With all eyes on one person, the speaker is under pressure to be mindful of what they are saying and how they are saying it.

As humans, we express ourselves in different ways, including verbal, vocal (This refers to the tone, pace, and inflection. The tone of one's voice can indicate various emotions including sarcasm, anger, affection, confidence, fear, etc.), and nonverbal. Non-verbal communication constitutes the majority of our overall communication.

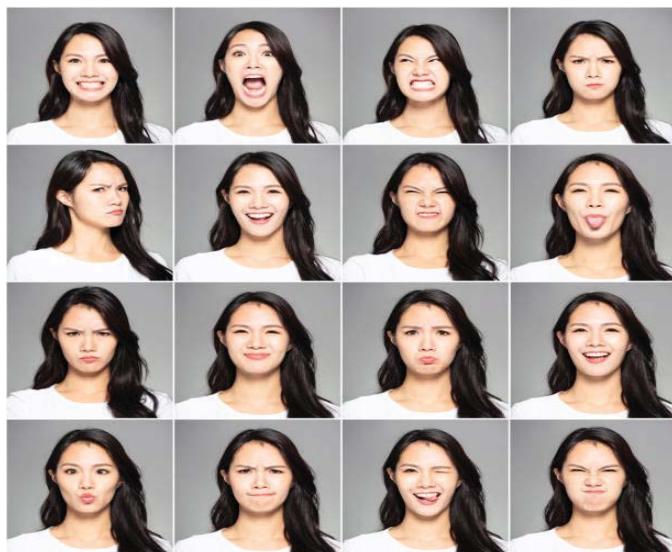
### **शारीरिक भाषा के महत्व और संचार पर इसके प्रभाव पर चर्चा करें।**

शारीरिक भाषा गैर-मौखिक रूप से संवाद करने के लिए शारीरिक व्यवहार, अभिव्यक्ति और तौर-तरीकों का उपयोग है। गैर-मौखिक व्यवहार लोगों को सहज रहने, विश्वास बनाने और दूसरों के साथ संबंध बनाने की अनुमति दे सकता है। गैर-मौखिक संचार हमारे शब्दों को प्रभावित कर सकता है क्योंकि यह हमारे संदेश को दोहरा सकता है, हमारे शब्दों का खंडन कर सकता है, हमारे कथन को पुष्ट कर सकता है, जो हम कहना चाह रहे हैं उसके अर्थ को प्रतिस्थापित कर सकता है और जो हम कहना चाह रहे हैं उसे पूरक बना सकता है। शारीरिक भाषा एक ऐसी चीज़ है जो आमतौर पर प्राकृतिक होती है और अक्सर सचेत रूप से करने के बजाय सहज रूप से की जाती है।

बॉडी लैंग्वेज का महत्व केवल औपचारिक संचार तक ही सीमित नहीं है। किसी भी नकारात्मक अशाब्दिक संकेत को बदलने से आपका आत्मविश्वास और आत्म-सम्मान बढ़ेगा। एक बार जब आप देखेंगे कि लोग एक मित्र, कर्मचारी, सहकर्मी या नेता के रूप में आपके प्रति सकारात्मक प्रतिक्रिया दे रहे हैं, तो आपकी आंतरिक प्रेरणा भी बढ़ जाएगी।

संचार में शारीरिक भाषा का महत्व सार्वजनिक बोलने में स्पष्ट है। सभी की निगाहें एक व्यक्ति पर होने से, वक्ता पर इस बात का ध्यान रखने का दबाव होता है कि वे क्या कह रहे हैं और कैसे कह रहे हैं।

मनुष्य के रूप में, हम खुद को अलग-अलग तरीकों से व्यक्त करते हैं, जिसमें मौखिक शामिल हैं (यह स्वर, गति और विभक्ति को संदर्भित करता है। किसी की आवाज का स्वर व्यंग्य, क्रोध, स्नेह, आत्मविश्वास, भय, आदि सहित विभिन्न भावनाओं को इंगित कर सकता है), और अशाब्दिक गैर-मौखिक संचार हमारे समग्र संचार का अधिकांश हिस्सा बनता है।



## Types of Non-verbal Communication:-

### 1) Facial expressions

There are six universal expressions in which individuals use facial features to convey basic emotions, including surprise, happiness, anger, fear, sadness, and disgust. Facial expressions play a prominent role in conversations, as individuals can perceive facial expressions, helping them to read the situation. Body movement and posture include aspects such as sitting, walking,

standing, bearing, stance, and even subtle movements.

**Note: Trainer to explain various expressions to the candidates/aspirants**

#### 1) चेहरे के भाव

छह सार्वभौमिक अभिव्यक्तियाँ हैं जिनमें व्यक्ति आश्चर्य, खुशी, क्रोध, भय, उदासी और घृणा सहित बुनियादी भावनाओं को व्यक्त करने के लिए चेहरे की विशेषताओं का उपयोग करते हैं। बातचीत में चेहरे के भाव एक प्रमुख भूमिका निभाते हैं, क्योंकि व्यक्ति चेहरे के भावों को समझ सकते हैं, जिससे उन्हें स्थिति को समझने में मदद मिलती है। शारीरिक गति और मुद्रा में बैठना, चलना, खड़ा होना, सहन करना, रुख और यहाँ तक कि सूक्ष्म गतिविधियाँ जैसे पहलू शामिल हैं।

**नोट: अभ्यर्थियों/उम्मीदवारों को विभिन्न भाव समझाने के लिए प्रशिक्षक**



### 2) Gestures

Gestures include actions such as waving, pointing, and even using hands when speaking. Personally, I talk with my hands quite often, especially when I am talking about topics for which I am incredibly passionate. For me, it helps me get my ideas across as it helps process and express my thoughts more effectively. Whenever I talk

with my hands, I can think from thoughts more clearly, and at times, my hands help me get my point across more than my vocal features.

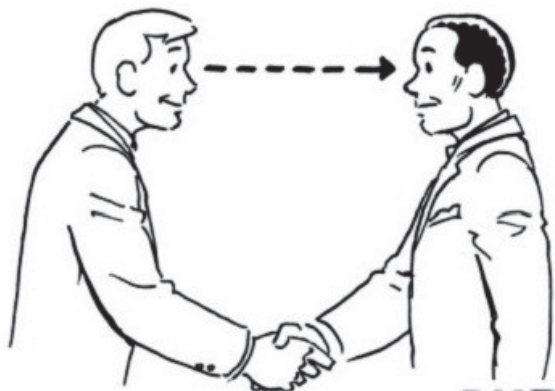
#### 2) इशारे

इशारा करना और यहाँ तक कि बोलते समय हाथों का उपयोग करना जैसी क्रियाएं शामिल हैं। निजी तौर पर, मैं अक्सर अपने हाथों से बात करता हूँ, खासकर जब मैं उन विषयों के बारे में बात कर रहा होता हूँ जिनके लिए मैं अविश्वसनीय रूप से भावुक हूँ। मेरे लिए, यह मुझे अपने विचारों को व्यक्त करने में मदद करता है क्योंकि यह मेरे विचारों को अधिक प्रभावी ढंग से संसाधित करने

और व्यक्त करने में मदद करता है। जब भी मैं अपने हाथों से बात करता हूँ, तो मैं विचारों से अधिक स्पष्ट रूप से सोच सकता हूँ, और कभी-कभी, मेरे हाथ मेरी मुखर विशेषताओं से अधिक मुझे अपनी बात समझाने में मदद करते हैं।

### 3) Eye contact

The visual sense is an imperative type of non-verbal communication as you are able to see a lot through one's eyes, including honesty, hostility, attraction, and affection. Eye contact also plays an essential role in maintaining conversations, as they can show an individual empathy, concern, and even how engaged they are in the conversation.



The pandemic has made it more challenging to communicate with non-verbal actions, as everyone needs to take protective measures, including wearing masks and social distancing in order to stay safe and mitigate the spread of COVID-19. The rise of videoconferencing has also increased dramatically both within individuals' lives as meetings, conferences, and educational activities have been shifted to applications such as Zoom, Microsoft Teams, etc.

Masks have also limited our ability to interpret emotions and communicate, as the two main organs that help read other's faces are the eyes and mouth. Although the mouth is covered, there are some ways to enhance communication while staying safe and wearing face masks; a few include:

Utilizing and recognizing the upper face through eyebrows, eyes, and upper cheeks during interpersonal communication.

Using your whole body during communication, this includes gestures and body movements.

Paying greater attention by practicing active listening and facing the person you are conversing with directly.

Relying more on videoconferencing for interpersonal interactions.

The use of videoconferencing has increased exponentially due to the pandemic; unfortunately, it has its limitations! However, there are many ways:

- Straightening our posture.
- Leaving room to express ideas through our hands and upper body movements.
- Always making and maintaining eye contact!
- Being able to recognize and use facial features to increase expression.



Using vocals to convey different emotions!

In conclusion, body language plays an essential role in all forms of communication as it can help break the barriers as well as form a better connection with other individuals.

### 3) आँख से संपर्क

दृश्य इंद्रिय गैर-मौखिक संचार का एक अनिवार्य प्रकार है क्योंकि आप किसी की आँखों से बहुत कुछ देख सकते हैं, जिसमें ईमानदारी, शत्रुता, आकर्षण और स्नेह शामिल हैं। बातचीत को बनाए रखने में आँखों का संपर्क भी एक आवश्यक भूमिका निभाता है, क्योंकि वे व्यक्तिगत सहानुभूति, चिंता और यहाँ तक कि वे बातचीत में कितने व्यस्त हैं, यह भी दिखा सकते हैं।

महामारी ने गैर-मौखिक कार्यों के साथ संवाद करना अधिक चुनौतीपूर्ण बना दिया है, क्योंकि सभी को सुरक्षित रहने और कोविड - 19 के प्रसार को कम करने के लिए मास्क पहनने और सामाजिक दूरी सहित सुरक्षात्मक उपाय करने की आवश्यकता थी। वीडियोकांफ्रेंसिंग का उदय व्यक्तियों के जीवन में भी नाटकीय रूप से बढ़ गया है क्योंकि बैठकों, सम्मेलनों और शैक्षिक गतिविधियों को जूम, माइक्रोसॉफ्ट टीम्स आदि जैसे अनुप्रयोगों में स्थानांतरित कर दिया गया है।

मुखौटों ने भावनाओं की व्याख्या करने और संवाद करने की हमारी क्षमता को भी सीमित कर दिया है, क्योंकि दो मुख्य अंग जो दूसरों के चेहरे को पढ़ने में मदद करते हैं वे आँखें और मुँह हैं। हालाँकि मुँह ढका हुआ है, फिर भी सुरक्षित रहते हुए और फेस मास्क पहनकर संचार बढ़ाने के कुछ तरीके हैं; कुछ में शामिल हैं:

1. पारस्परिक संचार के दौरान भौहों, आँखों और ऊपरी गालों के माध्यम से ऊपरी चेहरे का उपयोग करना और पहचानना।
2. संचार के दौरान अपने पूरे शरीर का उपयोग करना, इसमें इशारे और शारीरिक गतिविधियाँ शामिल हैं।
3. जिस व्यक्ति से आप बातचीत कर रहे हैं, उसे सक्रिय रूप से सुनने और उसका सामना करने का अभ्यास करके अधिक ध्यान दें।
4. पारस्परिक बातचीत के लिए वीडियोकांफ्रेंसिंग पर अधिक भरोसा करना।
5. महामारी के कारण वीडियोकांफ्रेंसिंग का उपयोग तेजी से बढ़ा है; दुर्भाग्य से, इसकी अपनी सीमाएँ हैं! हालाँकि, इसके कई तरीके हैं:
  - (i) अपने शरीर को सीधा करना.
  - (ii) अपने हाथों और ऊपरी शरीर की गतिविधियों के माध्यम से विचारों को व्यक्त करने के लिए जगह छोड़ना।
  - (iii) हमेशा आँखों का संपर्क बनाए रखें।
  - (iv) अभिव्यक्ति बढ़ाने के लिए चेहरे की विशेषताओं को पहचानने और उनका उपयोग करने में सक्षम होना।
6. विभिन्न भावनाओं को व्यक्त करने के लिए स्वरों का उपयोग करना।
7. अंत में, संचार के सभी रूपों में शारीरिक भाषा एक आवश्यक भूमिका निभाती है क्योंकि यह बाधाओं को तोड़ने के साथ-साथ अन्य व्यक्तियों के साथ बेहतर संबंध बनाने में मदद कर सकती है।





### Multiple Choice Questions:

**1. What is the primary importance of gender sensitivity in communication?**

- a) It promotes understanding and respect between genders
- b) It reinforces stereotypes and biases
- c) It creates division and conflict
- d) It limits the contribution of both genders to society

**2. Which of the following is NOT a way to handle an irate customer?**

- a) Apologize and acknowledge their concerns
- b) Sympathize and empathize with them
- c) Argue and blame the customer for the issue
- d) Find an immediate solution to the problem

**3. What is the importance of maintaining clarity, honesty and transparency in communication?**

- a) It confuses customers and colleagues
- b) It builds trust and fosters positive relationships
- c) It creates barriers to effective communication
- d) It leads to misunderstandings and conflicts

**4. Which of the following is an example of effective voice modulation?**

- a) Speaking in a monotone voice throughout a presentation
- b) Using variations in tone to emphasize key points
- c) Speaking softly and indistinctly
- d) Speaking rapidly without pauses

**5. How does body language impact communication?**

- a) It has no effect on communication
- b) It can contradict verbal messages
- c) It is irrelevant in professional settings
- d) It enhances clarity and understanding

**6. Which of the following is an example of non-verbal communication?**

- a) Speaking clearly and articulately
- b) Using appropriate vocabulary
- c) Making eye contact while listening
- d) Nodding in agreement during a conversation

**7. What is the primary role of facial expressions in communication?**

- a) To hide emotions and intentions
- b) To convey honesty and transparency
- c) To communicate basic emotions and reactions
- d) To confuse and mislead others

**8. How can masks impact non-verbal communication?**

- a) They have no impact on communication
- b) They hinder the ability to interpret facial expressions

- c) They enhance clarity and understanding
- d) They improve eye contact during conversations

**9. What is the importance of active listening in communication?**

- a) It allows for effective multitasking
- b) It helps in formulating rebuttals and arguments
- c) It demonstrates respect and understanding
- d) It distracts from the conversation

**10. How can body language enhance communication during videoconferencing?**

- a) By sitting passively without movement
- b) By avoiding eye contact with the camera
- c) By using hand gestures and facial expressions
- d) By speaking softly and indistinctly

**Answer the following questions:**

1. Explain the importance of gender sensitivity in communication and provide examples of how it can be promoted in society.
2. Discuss the steps involved in handling an irate customer effectively and explain why each step is important.
3. Explain the significance of body language in communication and provide examples of how it can impact interpersonal interactions.
4. Describe the importance of maintaining clarity, honesty, and transparency in communication in a professional setting, and provide examples of how these qualities can enhance relationships with customers and colleagues.
5. Discuss the impact of voice modulation on effective communication and provide examples of how it can be used to convey different emotions or intentions.