



**FURNITURE
& FITTINGS
SKILL COUNCIL**
कुशल • सक्षम • आत्मनिर्भर



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



मॉडल पाठ्यक्रम

QP नाम: बहुउद्देशीय सहायक- फर्नीचर व्यवसाय विकास

QP कोड: FFS/Q2101

QP संस्करण: 1.0

NSQF स्तर: 3

मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण: 1.0

फर्नीचर एंड फिटिंग स्किल कॉउन्सिल || फर्नीचर एंड फिटिंग स्किल कॉउन्सिल (FFSC), 407-408, DLF सिटी कोर्ट,
MG रोड, सिकंदरपुर, गुड़गांव - 122002

विषय सूची

प्रशिक्षण मापदण्ड	3
कार्यक्रम अवलोकन	5
प्रशिक्षण परिणाम	5
अनिवार्य मॉड्यूल	6
वैकल्पिक मॉड्यूल.....	7
मॉड्यूल विवरण.....	10
मॉड्यूल 1: इंटीरियर डिज़ाइन, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग का परिचय	10
मॉड्यूल 2: इंटीरियर परियोजनाओं, उत्पादों, सामग्रियों और सहायक उपकरणों का परिचय	11
मॉड्यूल 3: संगठनात्मक संदर्भ और कार्यस्थल नीतियों का परिचय	12
मॉड्यूल 4: बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका का परिचय - फर्नीचर व्यवसाय विकास.....	13
मॉड्यूल 5: व्यवसाय बाज़ार अनुसंधान और विश्लेषण	14
मॉड्यूल 6: नेटवर्किंग और हितधारक सहभागिता	15
मॉड्यूल 7: दस्तावेज़ीकरण एवं रिकॉर्ड-रख-रखाव	16
मॉड्यूल 8: ग्राहक सहभागिता	17
मॉड्यूल 9: विभागीय सहयोग	18
मॉड्यूल 10 : व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक विकास	19
मॉड्यूल 11 : कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाएं	20
मॉड्यूल 12 : कार्यस्थल पर हरित अभ्यास	21
मॉड्यूल 13 : रोजगार योग्यता कौशल.....	22
वैकल्पिक 1: मार्केटिंग	
मॉड्यूल 14 : बाज़ार अनुसंधान और संपर्क अभियान	24
मॉड्यूल 15 : डिजिटल मार्केटिंग और कंटेंट निर्माण.....	25
मॉड्यूल 16 : विश्लेषिकी और रिकॉर्ड-रख-रखाव	27
मॉड्यूल 17 : मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण	28
वैकल्पिक 2: बिक्री और वितरण	
मॉड्यूल 18 : बिक्री, वितरण और ग्राहक संबंध	29
मॉड्यूल 19 : बाजार एवं प्रतिस्पर्धा विश्लेषण	30
मॉड्यूल 20 : बिक्री रिपोर्टिंग और विश्लेषण	31
मॉड्यूल 21 : बिक्री और वितरण गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण	32
वैकल्पिक 3: बिक्री और समर्थन के बाद	
मॉड्यूल 22 : ग्राहक सहायता	33

मॉड्यूल 23 : ऑर्डर समाधान और वारंटी प्रबंधन	34
मॉड्यूल 24 : बिक्री के बाद प्रतिक्रिया और रिकॉर्ड-रख-रखाव	36
मॉड्यूल 25 : बिक्री समर्थन गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण	37
अनुच्छेदक	38
ट्रेनर आवश्यकताएँ	38
मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ	40
मूल्यांकन रणनीति	42
सन्दर्भ	45
शब्दावली	45
परिवर्णी शब्द और संक्षिप्ताक्षर	46

प्रशिक्षण मापदण्ड

क्षेत्र	इंटीरियर साज-सज्जा, फर्नीचर और फिक्स्चर
उप-क्षेत्र	फर्नीचर व्यवसाय विकास, इंस्टालेशन और बिक्री
पेशा	फर्नीचर व्यवसाय विकास एवं वितरण
देश	भारत
NSQF स्तर	3
NCO/ISCO/ISIC कोड के अनुरूप	NCO-2015/2431.0502
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता एवं अनुभव	<p>10वीं कक्षा उत्तीर्ण या 8वीं कक्षा के बाद 1 वर्ष (NTC/ NAC) के साथ ग्रेड 8 पास या ग्रेड 8 उत्तीर्ण और नियमित स्कूल में निरंतर स्कूली शिक्षा (2-वर्षीय कार्यक्रम के मामले में) या कक्षा 9 उत्तीर्ण और नियमित स्कूल में निरंतर स्कूली शिक्षा प्राप्त करना या 1 वर्ष के उचित अनुभव के साथ ग्रेड 9 उत्तीर्ण या 2 साल के उचित अनुभव के साथ ग्रेड 8 पास या 5 वर्ष के उचित अनुभव के साथ ग्रेड 5 उत्तीर्ण या NSQF स्तर 2 -जनरल असिस्टेंट (डिजाइन-बिल्ड-इंस्टॉल पर फाउंडेशन कोर्स) की पिछली उचित योग्यता के साथ 3 साल का उचित अनुभव</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	लागू नहीं
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	14 वर्ष
अंतिम बार समीक्षा की गई	31-08-2023
अगली समीक्षा तिथि	31-08-2026
NSQC अनुमोदन तिथि	31-08-2023
QP संस्करण	1.0

मॉडल पाठ्यचर्या निर्माण तिथि	29-06-2023
मॉडल पाठ्यक्रम आज तक मान्य है	31-08-2026
मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण	1.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	390 (न्यूनतम 1 वैकल्पिक का चयन किया जाना है)
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	540 (अधिकतम 2 वैकल्पिक का चयन किया जाना है)

कार्यक्रम अवलोकन

यह अनुभाग कार्यक्रम की अवधि के साथ-साथ उसके अंतिम उद्देश्यों का सारांश प्रस्तुत करता है।

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी को सूचीबद्ध ज्ञान और कौशल हासिल करना चाहिए :

- इसके प्रमुख घटकों, रुझानों और बाजार की गतिशीलता सहित इंटीरियर, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग के बुनियादी सिद्धांतों की व्याख्या करें।
- उद्योग में उपयोग की जाने वाली विभिन्न इंटीरियर परियोजनाओं, विभिन्न प्रकार के उत्पादों, सामग्रियों और सहायक उपकरणों की सूची बनाएं।
- इंटीरियर डिज़ाइन, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग के लिए विशेष संगठनात्मक संदर्भ और कार्यस्थल नीतियों की व्याख्या करें।
- फर्नीचर व्यवसाय विकास में बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका में शामिल जिम्मेदारियों और कार्यों पर चर्चा करें, जिसमें ग्राहक जुड़ाव, बिक्री सहायता और विभिन्न विभागों के साथ सहयोग शामिल है।
- लक्षित बाजारों, ग्राहकों की ज़रूरतों और बाजार के रुझानों की पहचान करते हुए प्रभावी बाजार अनुसंधान और विश्लेषण करना।
- पेशेवर नेटवर्क बनाने और बनाए रखने, हितधारकों के साथ जुड़ने और लाभकारी संबंधों को बढ़ावा देने के लिए कौशल विकसित करें।
- बिक्री लेनदेन, ग्राहक बातचीत और परियोजना विवरण सहित रिकॉर्ड के दस्तावेजीकरण और रखरखाव में दक्षता प्रदर्शित करें।
- प्रभावी ग्राहक सहभागिता कौशल प्रदर्शित करें, जिसमें सक्रिय रूप से सुनना, प्रभावी संचार और ग्राहकों के साथ संबंध बनाना शामिल है।
- अंतर-विभागीय सहयोग के महत्व को बताएं और व्यावसायिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए विभिन्न विभागों के साथ प्रभावी ढंग से सहयोग करें।
- व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास के महत्व को पहचानें, सक्रिय रूप से उद्योग के भीतर अपने कौशल और ज्ञान को बढ़ाने के अवसरों की तलाश करें।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें, एक सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित करें और इंटीरियर डिज़ाइन, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग में जोखिमों को कम करें।
- इंटीरियर, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग के लिए उचित प्रभावी संचार, टीम वर्क, समस्या-समाधान और समय प्रबंधन सहित रोजगार कौशल विकसित करना।
- संभावित ग्राहकों के लिए फर्नीचर उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए बाजार अनुसंधान का संचालन करें और लक्षित संपर्क अभियान लागू करें।
- सोशल मीडिया मार्केटिंग, सामग्री विकास और ऑनलाइन विज्ञापन रणनीतियों सहित डिजिटल मार्केटिंग और सामग्री निर्माण में कौशल प्रदर्शित करें।
- बिक्री डेटा, ग्राहक व्यवहार और मार्केटिंग प्रदर्शन को ट्रैक और विश्लेषण करने, भविष्य के विश्लेषण के लिए सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए विश्लेषणात्मक उपकरणों और तकनीकों का उपयोग करें।
- बिक्री लक्ष्यों को प्राप्त करने और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए बिक्री तकनीकों, वितरण रणनीतियों और ग्राहक संबंधों को पोषित करने में प्रवीणता प्रदर्शित करें।
- रणनीतिक निर्णय लेने के लिए अंतर्दृष्टि प्रदान करते हुए, बाजार के रुझान, प्रतिस्पर्धी परिदृश्य और ग्राहक प्राथमिकताओं का विश्लेषण करें।
- बिक्री रिपोर्ट तैयार करें, बिक्री डेटा का विश्लेषण करें और बिक्री प्रदर्शन का मूल्यांकन करें, सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान करें और उचित रणनीतियों को लागू करें।

- श्रेष्ठ ग्राहक सहायता प्रदान करें, पूछताछ का समाधान करें, समस्याओं का समाधान करें और बिक्री प्रक्रिया के दौरान सकारात्मक ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करें।
- ऑर्डर समाधान संभालें, वारंटी दावों का प्रबंधन करें, और ग्राहकों की चिंताओं और मुद्दों के लिए समय पर और संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करें।
- बिक्री के बाद की प्रतिक्रिया एकत्र करें और रिकॉर्ड करें, ग्राहक संतुष्टि के स्तर को ट्रैक करें, और भविष्य के संदर्भ और सुधार उद्देश्यों के लिए रिकॉर्ड बनाए रखें।

अनिवार्य मॉड्यूल

तालिका QP के अनिवार्य NOS के अनुरूप मॉड्यूल और उनकी अवधि को सूचीबद्ध करती है।

NOS और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	प्रायोगिक अवधि	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनुशासित)	कुल अवधि
ब्रिज मॉड्यूल	20:00	40:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 1: इंटीरियर डिज़ाइन, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग का परिचय	04:00	00:00	00:00	00:00	04:00
मॉड्यूल 2: इंटीरियर और फर्नीचर परियोजनाओं, उत्पादों, सामग्रियों और सहायक उपकरणों का परिचय	08:00	24:00	00:00	00:00	32:00
मॉड्यूल 3: संगठनात्मक संदर्भ और कार्यस्थल नीतियों का परिचय	04:00	16:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 4: बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका का परिचय- फर्नीचर व्यवसाय विकास	04:00	00:00	00:00	00:00	04:00
FFS/N2101: फर्नीचर और संबद्ध व्यवसाय विकास के लिए मार्केटिंग अनुसंधान, डेटा विश्लेषण और रिपोर्टिंग में सहायता NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 3	12:00	48:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 5: व्यवसाय बाज़ार अनुसंधान और विश्लेषण	06:00	16:00	00:00	00:00	22:00
मॉड्यूल 6: नेटवर्किंग और स्टेकहोल्डर इंगेजमेंट	04:00	24:00	00:00	00:00	28:00
मॉड्यूल 7: दस्तावेज़ीकरण और रिकॉर्ड-रख-रखाव	02:00	08:00	00:00	00:00	10:00
FFS/N 2102: ग्राहक जुड़ाव, क्रॉस फंक्शनल	12:00	48:00	00:00	00:00	60:00

सहयोग और व्यवसाय विकास उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 3					
मॉड्यूल 8: ग्राहक सहभागिता	06:00	20:00	00:00	00:00	26:00
मॉड्यूल 9: विभागीय सहयोग	04:00	16:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 10: व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास	02:00	12:00	00:00	00:00	14:00
FFS/N8205: कार्यस्थल स्वास्थ्य, सुरक्षा और पर्यावरणीय प्रक्रियाओं का पालन करें NOS संस्करण संख्या 3 NSQF स्तर- 3	12:00	18:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 11: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाएँ	08:00	12:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 12: कार्यस्थल पर हरित अभ्यास	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
DGT/VSQ/N0101: रोजगार कौशल (30 घंटे) NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 2	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 13: रोजगार योग्यता कौशल	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
कुल अवधि	71:00	169:00	00:00	00:00	240:00

वैकल्पिक मॉड्यूल

तालिका QP के वैकल्पिक NOS के अनुरूप मॉड्यूल और उनकी अवधि को सूचीबद्ध करती है।

वैकल्पिक 1: मार्केटिंग

NOS और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	प्रायोगिक अवधि	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनुशासित)	कुल अवधि
FFS/N2103: फर्नीचर और संबद्ध क्षेत्रों के लिए व्यवसाय विकसित करने के लिए मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों में सहायता करना NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 3	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00

मॉड्यूल 14: बाज़ार अनुसंधान और संपर्क अभियान।	04:00	16:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 15: डिजिटल मार्केटिंग और सामग्री निर्माण	06:00	24:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 16: विश्लेषण और रिकॉर्ड-रख-रखाव	02:00	08:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 17: बाज़ार और अनुसंधान गतिविधियों के लिए कार्य प्रशिक्षण	00:00	00:00	90:00	00:00	90:00
कुल अवधि	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00

वैकल्पिक 2: बिक्री और वितरण

NOS और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	प्रायोगिक अवधि	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनुशासित)	कुल अवधि
FFS/N2104: फर्नीचर और संबद्ध क्षेत्रों के लिए बिक्री और वितरण गतिविधियों में सहायता NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 3	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00
मॉड्यूल 18: बिक्री, वितरण और ग्राहक संबंध	04:00	16:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 19: बाज़ार और प्रतिस्पर्धा विश्लेषण	06:00	24:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 20: बिक्री रिपोर्टिंग और विश्लेषण	02:00	08:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 21: बिक्री और वितरण गतिविधियों के लिए कार्य प्रशिक्षण	00:00	00:00	90:00	00:00	90:00
कुल अवधि	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00

वैकल्पिक 3: बिक्री और समर्थन के बाद

NOS और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	प्रायोगिक अवधि	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	कार्य प्रशिक्षण की अवधि (अनुशासित)	कुल अवधि
FFS/N2105: फर्नीचर और संबद्ध क्षेत्रों के लिए बिक्री उपरांत सहायता सेवाओं में सहायता	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00

NOS संस्करण संख्या 1 NSQF स्तर- 3					
मॉड्यूल 22: ग्राहक सहायता	04:00	16:00	00:00	00:00	20:00
मॉड्यूल 23: ऑर्डर समाधान और वारंटी प्रबंधन	06:00	24:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 24: बिक्री के बाद प्रतिक्रिया और रिकॉर्ड-रख-रखाव	02:00	08:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 25: बिक्री के बाद प्रतिक्रिया और समर्थन गतिविधियों के लिए कार्य प्रशिक्षण	00:00	00:00	90:00	00:00	90:00
कुल अवधि	12:00	48:00	90:00	00:00	150:00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: इंटीरियर डिज़ाइन, फर्नीचर और संबद्ध उद्योग का परिचय ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- फर्नीचर उद्योग की कार्यप्रणाली समझाइये।
- फर्नीचर उद्योग के क्षेत्रों का वर्णन करें।
- फर्नीचर उद्योग के दायरे और महत्व की व्याख्या करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 00:00
लिखित- प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • फर्नीचर उद्योग के दायरे और महत्व का वर्णन करें। • फर्नीचर उद्योग के विभिन्न क्षेत्रों और वे कैसे कार्य करते हैं, इस पर चर्चा करें। • फर्नीचर के उत्पादों के विभिन्न प्रकार और श्रेणियों की व्याख्या करें। • फर्नीचर निर्माण में शामिल सहायक या सक्षम उद्योगों के प्रकारों का वर्णन करें। • इंटीरियर डिज़ाइन और फर्नीचर उद्योग के बीच संबंध का वर्णन करें। • विभिन्न प्रकार की इंटीरियर परियोजनाओं को वर्गीकृत करें। • फर्नीचर उद्योग के व्यावसायिक मानचित्र का वर्णन करें। 	
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
लागू नहीं	

मॉड्यूल 2: इंटीरियर और फर्नीचर परियोजनाओं, उत्पादों, सामग्रियों और सहायक उपकरणों का परिचय

ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- विभिन्न प्रकार के इंटीरियर डिज़ाइन प्रोजेक्ट और थीम के बीच अंतर स्पष्ट करें।
- विभिन्न फर्नीचर उत्पादों और उनके उपयोग की व्याख्या करें।
- इंटीरियर डिज़ाइन और फर्नीचर परियोजनाओं के लिए आवश्यक कच्चे माल और सहायक उपकरणों का सारांश प्रस्तुत करें।

अवधि : 08:00	अवधि : 24:00
लिखित- प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • स्थान के संदर्भ में विभिन्न प्रकार की इंटीरियर डिज़ाइन परियोजनाओं को वर्गीकृत करें। • फर्नीचर निर्माण में प्रयुक्त आर्किटेक्चरल हार्डवेयर और फिटिंग की विभिन्न श्रेणियों का वर्णन करें। • विभिन्न प्रकार के फर्नीचर बनाने में विभिन्न आर्किटेक्चरल हार्डवेयर के उपयोग पर चर्चा करें। • फर्नीचर निर्माण में शामिल विभिन्न प्रकार के कार्यों का वर्णन करें। • विभिन्न माप उपकरणों और उनके उपयोग का वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न इंटीरियर परियोजनाओं का विश्लेषण करें और उनकी श्रेणी के अनुसार उपयोग किए जाने वाले इंटीरियर उत्पादों की सूची बनाएं। • किसी निर्दिष्ट इंटीरियर परियोजना में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के कच्चे माल और सहायक उपकरणों को वर्गीकृत करें। • एप्लिकेशन के प्रकार के अनुसार आर्किटेक्चरल हार्डवेयर का चयन करें। • स्थापना से पहले और बाद में विभिन्न आर्किटेक्चरल हार्डवेयर की सफाई की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • उपयोग के अनुसार हाथ उपकरण और बिजली उपकरण अलग करें। • माप उपकरणों के दिए गए सेट का उपयोग करके उत्पादों के आयामों को मापने का तरीका प्रदर्शित करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
आवश्यकतानुसार प्रस्ताव के लिए प्रोजेक्ट/थीम आधारित उपकरण।	

मॉड्यूल 3: संगठनात्मक प्रसंग और कार्यस्थल नीतियों का परिचय

ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- फर्नीचर व्यवसाय विकास कार्यकारी के लिए आवश्यक संचार कौशल के महत्व पर चर्चा करें।
- विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों के उपयोग को प्रभावी ढंग से प्रदर्शित करें।
- कार्यस्थल पर काम करते समय उचित व्यवहार और कार्य नैतिकता लागू करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 16:00
लिखित- प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक संरचना का वर्णन करें और इंस्टालेशन विभाग के महत्व पर प्रकाश डालें। • विभिन्न संगठनात्मक प्रक्रियाओं, आचार संहिता, रिपोर्टिंग मैट्रिक्स और एस्केलेशन पदानुक्रम के बारे में विस्तार से बताएं। • कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक सभी दस्तावेजों की सूची बनाएं, जैसे जॉब कार्ड और स्वयं के लिए चेकलिस्ट। • टीम के उद्देश्यों और लक्ष्यों की दिशा में काम करने के महत्व को समझाएं। • प्रभावी संचार और पारस्परिक कौशल के महत्व को समझाइए। • पारस्परिक झगड़ों के सामान्य कारणों और उन्हें प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के तरीकों की पहचान करें। • स्वास्थ्य और स्वच्छता से संबंधित अच्छी आदतों को बनाए रखने के महत्व को समझाएं। • कंप्यूटर, स्मार्टफोन के मूल भागों और उनकी कार्यप्रणाली के बारे में बताएं। • विभिन्न प्रकार के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का वर्णन करें: यूट्यूब, व्हाट्सएप, फेसबुक, ट्विटर, आदि। • बैंक खातों को संचालित करने के तरीके और उनसे जुड़ी शब्दावली का वर्णन करें। • वित्तीय लेनदेन के लिए भुगतान विधियों और गेटवे का महत्व बताएं। 	<ul style="list-style-type: none"> • सहकर्मियों के साथ संवाद करते समय उचित व्यवहार और भाषा का प्रयोग प्रदर्शित करें। • प्रदर्शित करें कि जिन समस्याओं को बढ़ाने की आवश्यकता है, उसकी रिपोर्ट कैसे करें। • प्रस्तुत करने के लिए नमूना जॉब कार्ड कैसे भरें, इसका प्रदर्शन करें। • संचार करते समय सक्रिय सुनने का कौशल का प्रदर्शन करें। • प्रदर्शित करें कि ईमेल खाते के लिए साइन अप कैसे करें। • प्रदर्शित करें कि इंटरनेट पर वीडियो कैसे खोजें। • विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे यूट्यूब, व्हाट्सएप, फेसबुक, ट्विटर आदि को कैसे संचालित किया जाए, इसका प्रदर्शन करें। • एक उपयुक्त माध्यम का उपयोग करके वित्तीय लेनदेन में शामिल चरणों का प्रदर्शन करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
जॉब कार्ड का नमूना, एस्केलेशन मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना।	

मॉड्यूल 4: बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका का परिचय- फर्नीचर व्यवसाय विकास ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- व्यवसाय विकास बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका और जिम्मेदारियाँ समझाएँ।
- व्यवसाय विकास बहुउद्देशीय सहायक के कार्य के दायरे पर चर्चा करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 00:00
लिखित- प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • फर्नीचर व्यवसाय विकास और वितरण व्यवसाय और संबंधित नौकरी भूमिकाओं का वर्णन करें। • बहुउद्देशीय सहायक के लिए आवश्यक विशेषताओं और आवश्यक कौशल सेटों का वर्णन करें। • बहुउद्देशीय सहायक की भूमिका, जिम्मेदारियाँ और प्रमुख परिणाम क्षेत्रों की व्याख्या करें। • बहुउद्देशीय सहायक की नौकरी की भूमिका के लिए करियर प्रगति पथ का वर्णन करें। • फर्नीचर और फिटिंग उद्योग में काम करते समय किसी व्यक्ति से संबंधित रेगुलेटरी अधिकारी, कानूनों और विनियमों पर चर्चा करें। • कर्मचारी प्रदर्शन मूल्यांकन में जॉब कार्ड और सुपरवाइजर को समय पर रिपोर्ट करने के महत्व को समझाएं। 	
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
नमूना जॉब कार्ड, FFSC व्यावसायिक मानचित्र।	

मॉड्यूल 5: व्यापार बाजार अनुसंधान और विश्लेषण

FFS/N2101,V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- व्यवसाय विकास क्षेत्र में सुपरवाइजर की सहायता करते हुए दिन-प्रतिदिन के कार्यों और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें।
- मार्केटिंग, बिक्री, वितरण, या बिक्री के बाद समर्थन से संबंधित डेटा के विश्लेषण की प्रक्रिया पर चर्चा करें।
- निर्णय लेने और रणनीति तैयार करने में सहायता के लिए संबंधित क्षेत्र में रुझानों, अवसरों और चुनौतियों की पहचान करने में कौशल प्रदर्शित करें।

अवधि : 06:00	अवधि : 16:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> प्रवेश स्तर पर व्यवसाय विकास सहायक की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें। व्यवसाय विकास के लिए दिन-प्रतिदिन के कार्यों में सुपरवाइजर की सहायता करने में शामिल चरणों का वर्णन करें। डेटा संग्रह के लिए विभिन्न स्रोतों और विधियों की सूची बनाएं। अंकन, बिक्री, वितरण, या बिक्री के बाद समर्थन से संबंधित डेटा विश्लेषण की प्रक्रिया को समझाएं। उचित डेटा विश्लेषण टूल और सॉफ्टवेयर के उपयोग की व्याख्या करें। उद्योग-विशेष रुझानों, बाज़ार की गतिशीलता और ग्राहक प्राथमिकताओं की पहचान करने की प्रक्रिया का वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> कार्यों को प्रभावी ढंग से प्राथमिकता देने, उनके समय का प्रबंधन करने और उनकी गतिविधियों का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। विशेष व्यवसाय विकास आवश्यकताओं के आधार पर डेटा संग्रह के लिए उपयुक्त स्रोतों और विधियों का चयन करें। एकत्रित डेटा को व्यवस्थित करने, साफ़ करने और अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए डेटा विश्लेषण तकनीकों को लागू करें। एकत्रित डेटा का विश्लेषण और कल्पना करने के लिए डेटा विश्लेषण उपकरण और सॉफ्टवेयर का उपयोग प्रदर्शित करें। संबंधित क्षेत्र के विशेष रुझानों, अवसरों और चुनौतियों की पहचान करने के लिए उपयुक्त तकनीकों को काम में लाये।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
डेटा विश्लेषण औज़ार, डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर।	

मॉड्यूल 6: नेटवर्किंग और स्टेकहोल्डर इंगेजमेंट

FFS/N2101, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- मार्केटिंग अभियानों, बिक्री पहलों और बिक्री उपरांत सहायता कार्यक्रमों को संपन्न करने में प्रभावी सहायता प्रदान करें।
- पेशेवर नेटवर्क बनाने के लिए उद्योग कार्यक्रमों, सम्मेलनों और व्यापार शो के आयोजन में सक्रिय रूप से भाग लें।
- सहयोग के अवसर तलाशने के लिए इंडस्ट्री स्टेकहोल्डर, ग्राहकों और भागीदारों के साथ जुड़ें।

अवधि : 04:00	अवधि : 24:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मार्केटिंग अभियानों, बिक्री पहलों, वितरण गतिविधियों, या बिक्री के बाद सहायता कार्यक्रमों को क्रियान्वित करने में सहयोग के महत्व पर चर्चा करें। • उद्योग कार्यक्रमों, सम्मेलनों और व्यापार शो की योजना और आयोजन की प्रक्रिया पर चर्चा करें। • प्रभावी नेटवर्किंग और उद्योग संबंध बनाने की तकनीकों पर चर्चा करें। • सहयोग के अवसरों का पता लगाने के लिए उद्योग हितधारकों के साथ जुड़ने और रणनीतिक साझेदारी बनाने के महत्व पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • टीम के सदस्यों के साथ प्रभावी ढंग से सहयोग करें, गतिविधियों के निष्पादन में योगदान दें, और मार्केटिंग, बिक्री, वितरण, या बिक्री के बाद समर्थन पहल का समर्थन करें। • उद्योग कार्यक्रमों, सम्मेलनों और व्यापार शो में सक्रिय रूप से भाग लें और आयोजित करें, कनेक्शन स्थापित करें और एक मजबूत पेशेवर नेटवर्क बनाएं। • सहयोग के अवसरों का पता लगाने और उद्योग के रुझानों पर अपडेट रहने के लिए इंडस्ट्री स्टेकहोल्डर, संभावित ग्राहकों और रणनीतिक भागीदारों के साथ सक्रिय रूप से जुड़ें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
लागू नहीं	

मॉड्यूल 7: दस्तावेज़ीकरण और रिकॉर्ड-रख-रखाव

FFS/N2101, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- प्रमुख निष्कर्षों और अंतर्दृष्टि को सारांशित करने और सटीक और अपडेट दस्तावेज़ीकरण बनाए रखने की क्षमता प्रदर्शित करें।
- डिज़ाइन परिवर्तन, दोहराव और वर्जन नियंत्रण का उचित रिकॉर्ड रखने को सुनिश्चित करते हुए फ़ाइलों को कुशलतापूर्वक बनाए रखें, व्यवस्थित करें और अपडेट करें।
- सुपेर्विजरो के प्रश्नों और प्रतिक्रिया को जिम्मेदारीपूर्वक संबोधित करें, समय पर और संतोषजनक प्रतिक्रियाएँ प्रदान करें।

अवधि : 02:00	अवधि : 08:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • रिपोर्ट लिखने और प्रस्तुतिकरण तैयार करने में शामिल विभिन्न पद्धतियों पर चर्चा करें। • विभिन्न फ़ाइल प्रबंधन सिद्धांतों और प्रथाओं की व्याख्या करें। • अपडेटेड दस्तावेज़ीकरण और रिकॉर्ड बनाए रखने की प्रक्रिया पर चर्चा करें। • दस्तावेज़ीकरण के संबंध में संगठनात्मक नीतियों और मानकों के महत्व पर चर्चा करें। • सुपेर्विजरो के प्रश्नों और प्रतिक्रिया का प्रभावी ढंग से जवाब देने की प्रक्रिया पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • उपयुक्त दृश्य सहायता और संचार तकनीकों का उपयोग करके अनुसंधान निष्कर्षों और सिफारिशों का सारांश देते हुए स्पष्ट और संक्षिप्त रिपोर्ट और प्रस्तुतियाँ तैयार करें। • आसान पहुंच और पुनर्प्राप्ति सुनिश्चित करते हुए, उचित नामकरण परंपराओं का उपयोग करके फ़ाइलों को व्यवस्थित और वर्गीकृत करें। • व्यापक दस्तावेज़ीकरण सुनिश्चित करते हुए, डिज़ाइन परिवर्तन, संशोधन और संस्करण नियंत्रण के सटीक और अपडेट रिकॉर्ड बनाए रखें। • दस्तावेज़ीकरण में निरंतरता सुनिश्चित करें, संगठनात्मक नीतियों और ब्रांडिंग दिशानिर्देशों का पालन करें, और दस्तावेज़ीकरण का एक पेशेवर मानक बनाए रखें। • समय पर और कुशल संचार सुनिश्चित करते हुए, सुपेर्विजरो के प्रश्नों और प्रतिक्रिया का तुरंत जवाब दें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग उपकरण।	

मॉड्यूल 8: ग्राहक सहभागिता

FFS/N2102, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- प्रभावी संचार और ग्राहक सेवा कौशल का प्रदर्शन करते हुए, प्रतिक्रिया इकट्ठा करने, उनकी जरूरतों को समझने और उनके प्रश्नों या चिंताओं का समाधान करने के लिए ग्राहकों के साथ सक्रिय रूप से जुड़ने में सहायता करें।
- ग्राहकों की पूछताछ का तुरंत जवाब देकर, स्पष्ट और संक्षिप्त संचार प्रदान करके और सकारात्मक बातचीत को बढ़ावा देकर मजबूत ग्राहक संबंधों को बनाए रखने में सहायता करें।
- लगातार असाधारण सेवा प्रदान करके, ग्राहकों की अपेक्षाओं से बढ़कर और ग्राहक संतुष्टि के उच्च स्तर को सुनिश्चित करके ग्राहक अनुभव को बढ़ाने में योगदान करें।

अवधि : 06:00	अवधि : 20:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • प्रभावी ग्राहक संपर्क के लिए तकनीकों में अंतर करें, ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करने और उनकी जरूरतों को समझने के तरीकों पर चर्चा करें। • फर्नीचर उद्योग में ग्राहकों के प्रश्नों या चिंताओं के समाधान के लिए रणनीतियों की व्याख्या करें। • ग्राहक संबंध बनाने और बनाए रखने के लिए समय पर और प्रभावी संचार तकनीकों के महत्व पर चर्चा करें। • फर्नीचर उद्योग में ग्राहक अनुभव के महत्व को समझाएं। • व्यवसाय विकास से संबंधित कंपनी के विभिन्न उत्पादों, सेवाओं और नीतियों पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों से बातचीत करने, प्रतिक्रिया एकत्र करने, ग्राहकों की जरूरतों को समझने और प्रश्नों या चिंताओं को संबोधित करने में कौशल प्रदर्शित करें। • प्रभावी संचार और समय पर प्रतिक्रिया के माध्यम से मजबूत ग्राहक संबंध बनाए रखने में कौशल प्रदर्शित करें। • ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने वाली असाधारण सेवा प्रदर्शित करें और एक सकारात्मक ग्राहक अनुभव बनाएं। • ग्राहकों को उत्पादों, सेवाओं और नीतियों के संबंध में सटीक और उचित जानकारी प्रदान करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रणाली, ग्राहक प्रतिक्रिया प्रपत्र।	

मॉड्यूल 9: विभागीय सहयोग

FFS/N2102, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- साझा उद्देश्यों को प्राप्त करने और क्रॉस-फ़ंक्शनल टीम वर्क को बढ़ाने के लिए अन्य विभागों के साथ सहयोग के महत्व पर चर्चा करें।
- संगठनात्मक नवप्रवर्तन को आगे बढ़ाने और प्रक्रियाओं में सुधार करने के लिए नवीन विचारों और अंतर्दृष्टि का योगदान करें।
- सफल परिणामों के लिए सुपरवाइजर की सक्रिय सहायता करके और प्रगति की निगरानी करके विभागीय लक्ष्यों की पहचान करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 16:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न विभागों की प्रमुख प्रक्रियाओं और कार्यप्रवाह पर चर्चा करें। • कुशल कार्य वितरण में प्रभावी संचार तकनीकों, सक्रिय श्रवण और सहयोग रणनीतियों की भूमिका पर चर्चा करें। • व्यावसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए क्रॉस-फ़ंक्शनल सहयोग और पहल के महत्व को समझाएं। फर्नीचर उद्योग में विभागीय लक्ष्यों और लक्ष्यों के महत्व पर चर्चा करें। • पहलों, परियोजनाओं, या अभियानों की निगरानी के उद्देश्य और महत्व और उनकी भूमिकाओं की व्याख्या करें। • प्रगति अद्यतन प्रस्तुत करने के लिए रिपोर्टिंग तकनीकों और उपकरणों पर चर्चा करें। • उचित उपकरणों और उपकरणों का उपयोग करके लक्ष्य-निर्धारण, योजना और व्यवसाय विकास पहल को लागू करने के बारे में चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • क्रॉस-फ़ंक्शनल टीमों के साथ प्रभावी ढंग से सहयोग करें, संयुक्त उद्देश्यों में योगदान दें और साझा लक्ष्यों को प्राप्त करें। • बैठकों में सक्रिय रूप से भाग लें, विचार प्रस्तुत करें और विभिन्न विभागों के सहकर्मियों के साथ मिलकर काम करें। • कई विभागों से जुड़ी परियोजनाओं और पहलों में रणनीतिक योगदान देने के लिए उपयुक्त व्यावसायिक सिद्धांतों और ज्ञान को लागू करें। विभागीय लक्ष्यों की प्राप्ति में योगदान दें, टीम के साथ मिलकर काम करें और निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करें। • परियोजना के मील के पत्थर पर नज़र रखने, डेटा एकत्र करने और सटीक और समय पर प्रगति रिपोर्ट तैयार करने में सहायता करें। • उचित डेटा को ट्रैक करने और उसका विश्लेषण करने, उचित उपकरणों का उपयोग करके प्रगति रिपोर्ट तैयार करने में कौशल प्रदर्शित करें। • लक्ष्य-उन्मुख गतिविधियों में सक्रिय रूप से संलग्न रहें, व्यवसाय विकास पहल में योगदान दें और विभागीय सफलता प्राप्त करने में टीम का समर्थन करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
डेटा विश्लेषण उपकरण, ट्रैकिंग और निगरानी उपकरण, विभागीय सहयोग उपकरण।	

मॉड्यूल 10: व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास

FFS/N2102,V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- ज्ञान और कौशल का विस्तार करने के लिए उद्योग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण कार्यक्रमों या वेबिनार में भाग लेने जैसे अवसरों की सक्रिय रूप से तलाश करके सीखने और विकास के लिए एक सक्रिय दृष्टिकोण अपनाएं।
- श्रेष्ठ और सहकर्मियों से प्रतिक्रिया मांगकर, विकास के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए उनकी अंतर्दृष्टि का लाभ उठाकर निरंतर सुधार की संस्कृति को बढ़ावा दें।

अवधि : 02:00	अवधि : 12:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कार्यक्रमों, प्रशिक्षण कार्यक्रमों, वेबिनार और अन्य सीखने के अवसरों के माध्यम से व्यावसायिक विकास के लिए निरंतर सीखने और विकास के महत्व पर चर्चा करें। • व्यक्तिगत विकास और सुधार के लिए विभिन्न माध्यमों से सक्रिय रूप से प्रतिक्रिया मांगने के महत्व पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • व्यवसाय विकास में अपने ज्ञान और कौशल को बढ़ाने के लिए उचित उद्योग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण कार्यक्रमों और वेबिनार को पहचानें और उनमें भाग लें। • रचनात्मक प्रतिक्रिया लें, प्रदर्शन का मूल्यांकन करें, सुधार के क्षेत्रों की पहचान करें और कौशल और ज्ञान को बढ़ाने के लिए सक्रिय कदम उठाएं।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
नमूना प्रदर्शन समीक्षा और प्रतिक्रिया फॉर्म।	

मॉड्यूल 11: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाएँ

FFS/N8205, V 3.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- कार्यस्थल पर स्वस्थ, सुरक्षित और संरक्षित वातावरण कैसे बनाए रखें, इसका वर्णन करें।
- सुरक्षा प्रथाओं को लागू करें और संसाधनों के उपयोग को अनुकूलित करें।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।
- कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता प्रथाओं को अपनाएं।
- स्वच्छता प्रथाओं का पालन करने की क्षमता विकसित करें।

अवधि : 08:00	अवधि : 12:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक स्वच्छता और स्वच्छता दिशानिर्देशों और यदि कोई हो तो उल्लंघन/अंतराल की रिपोर्ट करने के तरीकों पर चर्चा करें। • विभिन्न प्रकार के कचरे के लिए उपयुक्त रंग के कूड़ेदान के उपयोग का महत्व बताएं। • स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून, विनियमों और अन्य उचित दिशानिर्देशों के अनुरूप होने के महत्व पर चर्चा करें। • नौकरी की भूमिका और उनके अनुप्रयोग के लिए आवश्यक उपयुक्त व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण को लेबल करें। • कार्य नैतिकता, ड्रेस कोड और व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व को समझाएं। • व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार की सफाई उपभोग्य सामग्रियों पर चर्चा करें। • सुरक्षा संकेतों और हाथ के संकेतों के दिए गए सचित्र चित्रण को पहचानें। • औजारों और उपकरणों के उपयोग के लिए परिचालन दिशानिर्देशों की व्याख्या करें। • खतरनाक पदार्थों के भंडारण और प्रबंधन की प्रक्रिया का वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • किसी भी संगठनात्मक और सुरक्षा उल्लंघन के लिए कार्यस्थल का विश्लेषण कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें। • विभिन्न प्रकार के कचरे के आधार पर विभिन्न निपटान तकनीकों का प्रदर्शन करें। • हर समय काम करते समय उपयुक्त स्वास्थ्य और सुरक्षा कानूनों का पालन करें। • व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण जैसे चश्मा, दस्ताने, ईयर प्लग, जूते आदि का उपयोग प्रदर्शित करें। • पीपीई पहनने और हटाने का सही तरीका प्रदर्शित करें जैसे कि फेस मास्क, हाथ के दस्ताने, फेस शील्ड, PPE सूट आदि। • हाथों को साफ करने और धोने का सही तरीका बताएं। • चेतावनी लेबल, प्रतीकों और अन्य संबंधित संकेतों की कार्यप्रणाली का प्रदर्शन करें। • यह जांचने के लिए अलग-अलग तरीके अपनाएं कि क्या उपकरण/मशीनें आवश्यकताओं के अनुसार काम कर रही हैं और यदि खराबी देखी जाए तो रिपोर्ट करें। • रेसाइक्लेबल योग्य और नॉन-रेसाइक्लेबल योग्य सामग्री के आधार पर कचरे का सीमांकन करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, हाउस रक-रखाव- सामग्री, औज़ार और उपकरण, थीम-आधारित उपकरण।	

मॉड्यूल 12: कार्यस्थल पर हरित अभ्यास

FFS/N8205, V 3.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- कार्यस्थल पर संसाधनों का कुशलतापूर्वक उपयोग करें।
- कार्यस्थल पर संरक्षण प्रथाएँ लागू करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 06:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • ऊर्जा बचत के विभिन्न तरीकों को समझाइये। • औज़ारों और उपकरणों की समय-समय पर सफ़ाई के फ़ायदे समझाएँ। 	<ul style="list-style-type: none"> • सामग्री और पानी के कुशल उपयोग के तरीके प्रदर्शित करें। • यह जांचने के लिए अलग-अलग तरीके अपनाएं कि औज़ार और उपकरण सही ढंग से काम कर रहे हैं या नहीं और यदि कोई विचित्र हो तो रिपोर्ट करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
हाउस रख-रखाव- सामग्री, औज़ार और उपकरण, थीम-आधारित उपकरण।	

मॉड्यूल 13: रोजगार योग्यता कौशल DGT/VSQ/N0101, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- रोजगार कौशल के महत्व और व्यक्तिगत विकास में इसकी उचितता पर चर्चा करें।
- विभिन्न कार्यस्थल सेटिंग्स में उत्कृष्ट संचार और पारस्परिक कौशल का प्रदर्शन करें।
- लिंग संवेदनशीलता और PWD के प्रति सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करें।
- एक मजबूत कार्य नीति और प्रभावी रोजगार योग्यता कौशल का उपयोग करके प्रभावी ढंग से काम करने की क्षमता प्रदर्शित करें।

अवधि : 15:00	अवधि : 15:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार कौशल के महत्व पर चर्चा करें। • सवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी आदि के बारे में बताएं जिनका एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए पालन किया जाना चाहिए। • 21वीं सदी के कौशल पर चर्चा करें। • यौन उत्पीड़न के मुद्दों की समय पर रिपोर्ट करने के महत्व पर चर्चा करें। • वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को सुरक्षित रूप से उपयोग करने के महत्व पर चर्चा करें। • खर्च, आय और बचत के प्रबंधन के महत्व को समझाएं। • कानूनी अधिकारों और कानूनों के अनुसार किसी भी शोषण के लिए समय पर संबंधित अधिकारियों से संपर्क करने के महत्व को समझाएं। • सोशल मीडिया प्लेटफार्मों को ब्राउज़ करने और उन तक पहुंचने के लिए इंटरनेट का सुरक्षित रूप से उपयोग करने के महत्व पर चर्चा करें। • संभावित व्यावसायिक अवसरों, धन की व्यवस्था के स्रोतों और संभवतः कानूनी और वित्तीय चुनौतियों की पहचान करने की आवश्यकता पर चर्चा करें। • ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने और उन्हें संबोधित करने के महत्व को समझाएं। • स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें। • साक्षात्कार के लिए साफ-सुथरे कपड़े पहनने और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। • प्रशिक्षुता के अवसरों की खोज और पंजीकरण कैसे करें, इस पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • दिखाएँ कि विभिन्न पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का अभ्यास कैसे करें। • विभिन्न स्थितियों में सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-प्रेरणा, समस्या-समाधान, समय प्रबंधन कौशल और निरंतर सीखने की मानसिकता प्रदर्शित करें। • बोलते समय उपयुक्त बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों/वाक्यांशों का प्रयोग करें। • दूसरों के साथ अच्छे तरीके से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें। • एक टीम में अन्य लोगों के साथ काम करके प्रदर्शित करें। • दिखाएँ कि सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित व्यवहार कैसे किया जाए। • दिखाएँ कि डिजिटल उपकरणों को कैसे संचालित किया जाए और संबंधित अनुप्रयोगों और सुविधाओं का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग कैसे किया जाए। • ग्राहकों के प्रकार के बीच अंतर करें। • एक बायोडाटा बनाएं। • नौकरियाँ खोजने और आवेदन करने के लिए विभिन्न स्रोतों का उपयोग करें।

कक्षा सहायक सामग्री

व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।

औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

नमूना बायोडाटा, भुगतान गेटवे उपकरण।

मॉड्यूल 14: बाज़ार अनुसंधान और संपर्क अभियान

FFS/N2103,V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- प्रोडक्ट विकास और मार्केटिंग रणनीतियों में सूचित निर्णय लेने के लिए ग्राहकों की प्राथमिकताओं, रुझानों और प्रतिस्पर्धियों पर अंतर्दृष्टि इकट्ठा करने के लिए बाज़ार अनुसंधान का संचालन करें।
- मार्केटिंग अभियानों में लक्षित दर्शकों तक प्रभावी ढंग से पहुंचने और संलग्न करने के लिए अभियान सामग्री की योजना बनाने, समन्वय करने और बनाने में सहायता करना।
- सुधार के अवसरों की पहचान करने और अनुकूलित मार्केटिंग रणनीतियों और व्यवसाय वृद्धि के लिए कार्रवाई योग्य सिफारिशें प्रदान करने के लिए बाज़ार डेटा, ग्राहक प्रतिक्रिया और अभियान मेट्रिक्स का विश्लेषण करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 16:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • उचित उपकरणों और तकनीकों का उपयोग करके ग्राहकों की प्राथमिकताओं और बाज़ार के रुझानों के बारे में जानकारी जुटाने में अनुसंधान के महत्व पर चर्चा करें। • प्रोडक्ट विकास और मार्केटिंग अनुकूलन के अवसरों की पहचान करने के लिए बाज़ार डेटा और ग्राहक प्रतिक्रिया का विश्लेषण कैसे करें, इस पर चर्चा करें। • बाज़ार विश्लेषण में विभाजन, लक्ष्यीकरण और स्थिति निर्धारण रणनीतियों का महत्व बताएं। • मार्केटिंग प्रभावशीलता को बढ़ाने में ग्राहक व्यक्तित्व और विभाजन रणनीतियों के महत्व को समझाएं। • मार्केटिंग अभियानों की प्रभावी ढंग से योजना बनाने और समन्वय करने की प्रक्रिया पर चर्चा करें। • विज्ञापन और ब्रोशर जैसी विभिन्न प्रकार की अभियान सामग्री विकसित करने की प्रक्रिया पर चर्चा करें। • अभियान के प्रदर्शन की निगरानी कैसे करें, उचित मेट्रिक्स को कैसे ट्रैक करें और उचित तकनीकों का उपयोग करके सुधार के लिए अंतर्दृष्टि प्राप्त करें, इस पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों की प्राथमिकताओं, बाज़ार के रुझान और प्रतियोगी गतिविधियों पर उचित जानकारी इकट्ठा करने के लिए सर्वे, साक्षात्कार, फोकस समूह और डेटा विश्लेषण जैसी उचित शोध पद्धतियां लागू करें। • सुधार के अवसरों की पहचान करने के लिए बाज़ार डेटा और ग्राहक प्रतिक्रिया का विश्लेषण करने में सहायता करें। • बाज़ार डेटा विश्लेषण और ग्राहक प्रतिक्रिया के आधार पर लक्षित दर्शकों और बाज़ार के अवसरों की पहचान करने में सहायता करना। • मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों के लिए मार्केटिंग प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए ग्राहक व्यक्तित्व और विभाजन रणनीतियों के विकास का समर्थन करें। • मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों के लिए मार्केटिंग अभियानों की योजना, समन्वय और कार्यान्वयन में योगदान करें। • अपने-अपने उद्देश्यों और लक्षित दर्शकों को ध्यान में रखते हुए विभिन्न अभियान सामग्री, जैसे विज्ञापन, ब्रोशर और डिजिटल संपत्ति विकसित करने में कौशल का प्रदर्शन करें। • अभियान प्रदर्शन की निगरानी करने, उचित डेटा ट्रैक करने और अनुकूलन के लिए अनुशंसाएँ प्रदान करने के लिए मार्केटिंग मेट्रिक्स और एनालिटिक्स टूल लागू करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
बिक्री और मार्केटिंग संपार्श्विक, निष्पादन समर्थन उपकरण, दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग उपकरण, डेटा विश्लेषण उपकरण, बिक्री, मार्केटिंग उपकरण।	

मॉड्यूल 15: डिजिटल मार्केटिंग और सामग्री निर्माण

FFS/N2103, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- ब्रांड जागरूकता और जुड़ाव बढ़ाने के लिए सोशल मीडिया अभियान, ईमेल मार्केटिंग और कंटेंट मार्केटिंग सहित डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियों को क्रियान्वित करने में सहायता करें।
- आकर्षक सामग्री बनाकर, उपयोगकर्ता इंटरैक्शन की निगरानी करके और सकारात्मक ऑनलाइन सहभागिता को बढ़ावा देकर सोशल मीडिया प्रबंधन का समर्थन करें।
- वेबसाइट विकास, सामग्री अनुकूलन और SEO रणनीतियों के माध्यम से कंपनी की वेबसाइट और ऑनलाइन उपस्थिति को बढ़ाने में योगदान दें।
- विभिन्न प्लेटफार्मों पर सामग्री निर्माण और प्रबंधन में कौशल का प्रदर्शन करें।

अवधि : 06:00	अवधि : 24:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न डिजिटल मार्केटिंग चैनलों और उनकी विशेषताओं, लाभों और सीमाओं पर चर्चा करें। • डिजिटल मार्केटिंग और सोशल मीडिया संपर्क में सामग्री मार्केटिंग सिद्धांतों और तकनीकों की भूमिका पर चर्चा करें। • विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म से जुड़ी विशेषताओं और सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करें। • कहानी कहने, विजुअल डिज़ाइन और कॉपी राइटिंग सहित विभिन्न सोशल मीडिया सामग्री निर्माण तकनीकों के उपयोग की व्याख्या करें। • उपयोगकर्ता की व्यस्तता और इंटरैक्शन पर नज़र रखने में सोशल मीडिया एनालिटिक्स और निरंतर निगरानी के प्रभाव पर चर्चा करें। • वेबसाइटों के विकास और अनुकूलन के लिए प्रमुख सिद्धांतों और रणनीतियों पर चर्चा करें। • अनुकूलित सामग्री बनाने के लिए लक्षित दर्शकों के विभाजन और खरीदार व्यक्तित्व के प्रभाव की सूची बनाएं। • बताएं कि कहानी कहने की तकनीक और कॉपी राइटिंग सिद्धांतों का उपयोग करके विभिन्न मार्केटिंग चैनलों के लिए आकर्षक और जानकारीपूर्ण सामग्री कैसे बनाई जाए। • निरंतरता और क्षमता के लिए सामग्री परिसंपत्तियों के प्रबंधन और आयोजन के महत्व को बताएं। • विभिन्न प्लेटफार्मों और अभियानों के लिए सामग्री नियोजन और शेड्यूलिंग के लिए विभिन्न रणनीतियों के उपयोग की सूची बनाएं। • सामग्री को व्यवस्थित और शेड्यूल करने में सामग्री कैलेंडर की भूमिका स्पष्ट करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • उचित सिद्धांतों और तकनीकों का उपयोग करके विशेष अभियानों के लिए उपयुक्त डिजिटल मार्केटिंग चैनलों का चयन करें और उनका उपयोग करें। • सोशल मीडिया के लिए सम्मोहक सामग्री बनाने और सामग्री प्रकाशित और प्रबंधित करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करने की क्षमता प्रदर्शित करें। • सोशल मीडिया एनालिटिक्स की निगरानी करने, जुड़ाव पर नज़र रखने और सोशल मीडिया संपर्क को अनुकूलित करने के लिए अंतर्दृष्टि प्रदान करने में सहायता करें। • कंपनी की वेबसाइट के विकास और अनुकूलन तथा मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों के लिए ऑनलाइन उपस्थिति का समर्थन करें। • विभिन्न मार्केटिंग चैनलों के लिए सामग्री आवश्यकताओं और लक्षित दर्शकों की प्राथमिकताओं को समझने के लिए मार्केटिंग और अनुसंधान टीम के साथ सहयोग करें। • वेबसाइट पेजों, ब्लॉग लेखों, सोशल मीडिया पोस्ट और मार्केटिंग सहयोगी के लिए सम्मोहक और जानकारीपूर्ण सामग्री तैयार करने के लिए प्रभावी लेखन तकनीकों और कहानी कहने के सिद्धांतों का उपयोग करें। • सटीकता और निरंतरता सुनिश्चित करते हुए CMS या DAM प्लेटफार्मों में सामग्री संपत्तियों को व्यवस्थित और बनाए रखने में सहायता करें। • प्रभावी सामग्री योजना और शेड्यूलिंग के लिए सामग्री कैलेंडर को तैयार करने और बनाए रखने में योगदान करें।

कक्षा सहायक सामग्री

व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।

औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

माप और अंकन उपकरण , निष्पादन समर्थन उपकरण, सामग्री निर्माण उपकरण, सामग्री निगरानी और विश्लेषण उपकरण।

मॉड्यूल 16: विश्लेषण और रिकॉर्ड-रख-रखाव

FFS/N2103, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- ब्रांड जागरूकता और जुड़ाव को बढ़ावा देने के लिए सोशल मीडिया अभियान, ईमेल मार्केटिंग और कंटेंट मार्केटिंग सहित डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियों को क्रियान्वित करें।
- आकर्षक सामग्री बनाकर, उपयोगकर्ता की बातचीत की निगरानी करके और सकारात्मक ऑनलाइन जुड़ाव को बढ़ावा देकर सोशल मीडिया प्लेटफार्मों को प्रबंधित करने में सहायता।
- वेबसाइट विकास, सामग्री अनुकूलन और SEO रणनीतियों के माध्यम से कंपनी की वेबसाइट और ऑनलाइन उपस्थिति को बेहतर बनाने में योगदान दें।

अवधि : 02:00	अवधि : 08:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • प्रमुख मार्केटिंग प्रदर्शन मेट्रिक्स और उनके महत्व पर चर्चा करें। • मार्केटिंग प्रदर्शन मेट्रिक्स पर नज़र रखने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न विश्लेषणात्मक उपकरणों और प्लेटफार्मों को अलग करें। • व्यापक मार्केटिंग प्रदर्शन रिपोर्ट तैयार करने की प्रक्रिया का वर्णन करें और प्रभावी संचार के लिए डेटा की कल्पना करें। • मार्केटिंग और व्यावसायिक रणनीति में डेटा-संचालित निर्णय लेने के महत्व को बताएं। 	<ul style="list-style-type: none"> • मार्केटिंग प्रदर्शन मेट्रिक्स की निगरानी और ट्रैकिंग में सहायता करें। • मार्केटिंग प्रदर्शन मेट्रिक्स को ट्रैक और विश्लेषण करने के लिए विश्लेषणात्मक टूल और प्लेटफॉर्म का उपयोग करें। • प्रमुख मेट्रिक्स, रुझान और विश्लेषण सहित मार्केटिंग प्रदर्शन रिपोर्ट तैयार करें। • विश्लेषण के आधार पर अंतर्दृष्टि और सिफारिशें प्रदान करके डेटा-संचालित निर्णय लेने में योगदान करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग उपकरण, डेटा विश्लेषण उपकरण।	

मॉड्यूल 17: मार्केटिंग और अनुसंधान गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण

FFS/N2103, V 1.0 से सम्बंधित

अनिवार्य अवधि: 90:00

अनुशंसित अवधि: 00:00

मॉड्यूल का नाम: कार्य प्रशिक्षण

स्थान: कार्यस्थल पर

अंतिम परिणाम

- निर्णय लेने के लिए बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हुए, ग्राहकों की प्राथमिकताओं, बाजार के रुझान और प्रतिस्पर्धी गतिविधियों पर अंतर्दृष्टि इकट्ठा करने के लिए अनुसंधान का संचालन करें।
- प्रोडक्ट विकास, लक्षित दर्शकों के विस्तार, या मार्केटिंग अभियानों के अनुकूलन के अवसरों की पहचान करने के लिए बाजार डेटा और ग्राहक प्रतिक्रिया का विश्लेषण करने में सहायता करें।
- लक्षित और वैयक्तिकृत दृष्टिकोण सुनिश्चित करते हुए, मार्केटिंग प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए ग्राहक व्यक्तित्व और विभाजन रणनीतियों के विकास का समर्थन करें।
- लक्षित दर्शकों तक प्रभावी ढंग से पहुंचने और अभियान के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए योजना, समन्वय और कार्यान्वयन सहित मार्केटिंग अभियानों के निष्पादन में सहायता करना।
- विज्ञापन, ब्रोशर और डिजिटल परिसंपत्तियों जैसी अभियान सामग्रियों के विकास का समर्थन करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे ब्रांड छवि के साथ गठित हों और प्रमुख संदेशों को प्रभावी ढंग से संचार करें।
- अभियानों की निगरानी करने, मेट्रिक्स पर नज़र रखने और सुधार के लिए सिफारिशें प्रदान करने, अभियान प्रदर्शन को अनुकूलित करने और ROI को अधिकतम करने में सहायता करें।
- ब्रांड जागरूकता और जुड़ाव बढ़ाने के लिए सोशल मीडिया अभियान, ईमेल मार्केटिंग और कंटेंट मार्केटिंग सहित डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियों के निर्माण और कार्यान्वयन में सहायता करें।
- एक मजबूत ऑनलाइन उपस्थिति बनाने और सामुदायिक जुड़ाव को बढ़ावा देने के लिए सोशल मीडिया प्लेटफार्मों को प्रबंधित करने, आकर्षक सामग्री पोस्ट करने और उपयोगकर्ता जुड़ाव और इंटरैक्शन की निगरानी करने में सहायता करें।
- उपयोगकर्ता के अनुकूल मार्गदर्शन, आकर्षक सामग्री और प्रभावी लीड जनरेशन सुनिश्चित करते हुए कंपनी की वेबसाइट और ऑनलाइन उपस्थिति के विकास और अनुकूलन का समर्थन करें।
- लक्षित दर्शकों को आकर्षित करने और शिक्षित करने के लिए वेबसाइट पेज, ब्लॉग लेख, सोशल मीडिया पोस्ट और मार्केटिंग सम्बन्धी सहित विभिन्न मार्केटिंग चैनलों के लिए आकर्षक और जानकारीपूर्ण सामग्री बनाने में सहायता करें।
- सामग्री परिसंपत्तियों के प्रबंधन और आयोजन में सहायता करना, सटीकता, स्थिरता और उचितता सुनिश्चित करना, कुशल सामग्री पुनर्प्राप्ति और उपयोग की सुविधा प्रदान करना।
- विभिन्न प्लेटफार्मों और अभियानों के लिए सामग्री कैलेंडर के विकास, योजना और शेड्यूलिंग सामग्री में योगदान करें, लगातार संदेश और समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करें।
- मार्केटिंग प्रयासों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने के लिए वेबसाइट ट्रैफिक, सोशल मीडिया सहभागिता और अभियान रूपांतरण जैसे मार्केटिंग प्रदर्शन मेट्रिक्स की निगरानी और विश्लेषण करने में सहायता करें।
- मार्केटिंग प्रदर्शन रिपोर्ट तैयार करने, प्रमुख मेट्रिक्स, रुझानों और कार्रवाई योग्य अंतर्दृष्टि को उजागर करने, डेटा-संचालित निर्णय लेने और निरंतर सुधार का समर्थन करने में योगदान दें।

मॉड्यूल 18: बिक्री, वितरण और ग्राहक संबंध

FFS/N2104, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- बिक्री प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए ऑर्डर प्रोसेसिंग और पूर्ति सहित बिक्री गतिविधियों का समन्वय करें।
- मजबूत ग्राहक संबंध बनाए रखने के लिए ग्राहकों की पूछताछ प्रबंधित करें और समस्याओं का तुरंत समाधान करें।
- समय पर प्रोडक्ट वितरण के लिए इन्वेंट्री प्रबंधन और कुशल ऑर्डर पूर्ति का समन्वय करके प्रोडक्ट वितरण और लॉजिस्टिक्स का समर्थन करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 16:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने और समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने में कुशल बिक्री समन्वय के महत्व पर चर्चा करें। • ऑर्डरों को ट्रैक करने और सुचारू पूर्ति प्रक्रियाओं को सुनिश्चित करने के लिए बिक्री मैनेजमेंट टूल और सॉफ्टवेयर के उपयोग की व्याख्या करें। • ग्राहकों की पूछताछ को संबोधित करने और मुद्दों को हल करने में त्वरित और प्रभावी संचार के महत्व को समझाएं। • बिक्री और वितरण के संदर्भ में आम ग्राहक समस्याओं और उनकी समाधान रणनीतियों की सूची बनाएं। • ग्राहक डेटाबेस को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने में ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रणालियों की भूमिका और विशेषताओं की व्याख्या करें। • ऑर्डर प्रोसेसिंग और पिकिंग से लेकर पैकिंग और शिपिंग तक, ऑर्डर पूर्ति में शामिल चरणों का वर्णन करें। • परिवहन, भंडारण और ऑर्डर पूर्ति सहित आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के प्रमुख घटकों का वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • बिक्री गतिविधियों का समन्वय करें, आदेशों की प्रक्रिया करें, प्रगति पर नज़र रखें और समय पर पूर्ति सुनिश्चित करें। • ऑर्डर ट्रैकिंग और पूर्ति कार्यों के लिए बिक्री प्रबंधन उपकरण और सॉफ्टवेयर का उपयोग करें। • ग्राहकों की पूछताछ को प्रबंधित करने, मुद्दों को हल करने और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने में कौशल प्रदर्शित करें। • ग्राहक इंटरैक्शन को ट्रैक और प्रबंधित करने, ग्राहक रिकॉर्ड अपडेट करने और सटीक और अपडेटेड ग्राहक जानकारी सुनिश्चित करने के लिए CRM सिस्टम का उपयोग करें। • ऑर्डर पूर्ति गतिविधियों के समन्वय में सहायता करें, यह सुनिश्चित करें कि ऑर्डर सही ढंग से प्रोसेस किए गए हैं, उत्पादों को ठीक से पैक किया गया है, और शिपमेंट समय पर भेजे गए हैं। • ग्राहक डिलीवरी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए समय पर ऑर्डर प्रोसेसिंग, सटीक शिपमेंट ट्रैकिंग और कुशल लॉजिस्टिक्स प्रबंधन सुनिश्चित करके प्रोडक्ट डिलीवरी प्रबंधित करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रणाली, बिक्री और मार्केटिंग संपार्श्विक, बिक्री आदेश प्रसंस्करण सॉफ्टवेयर, प्रोडक्ट कैटलॉग और ब्रोशर, हार्डवेयर और फिटिंग ब्रोशर, मूल्य निर्धारण पत्रक और प्रचार सामग्री।	

मॉड्यूल 19: बाज़ार और प्रतिस्पर्धा विश्लेषण

FFS/N2104, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- बिक्री और वितरण गतिविधियों को बढ़ाने के लिए बाजार अनुसंधान विधियों, डेटा विश्लेषण तकनीकों और मूल्य निर्धारण सिद्धांतों को लागू करें।
- फर्नीचर उत्पादों को प्रभावी ढंग से बढ़ावा देने के लिए प्रोडक्ट स्थिति अवधारणाओं और उपयुक्त मार्केटिंग प्रवेश रणनीतियों का उपयोग करें।
- बिक्री और वितरण के अवसरों की पहचान करने और सूचित निर्णय लेने के लिए डेटा विश्लेषण तकनीकों और बाजार अनुसंधान अंतर्दृष्टि को लागू करें।

अवधि : 06:00	अवधि : 06:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • उचित जानकारी इकट्ठा करने के लिए सर्वे, साक्षात्कार और डेटा विश्लेषण सहित विभिन्न बाजार अनुसंधान विधियों का वर्णन करें। • एकत्रित डेटा की व्याख्या करने और उससे अंतर्दृष्टि निकालने के लिए उपयोग की जाने वाली विभिन्न डेटा विश्लेषण तकनीकों की व्याख्या करें। • मूल्य-आधारित मूल्य निर्धारण, मूल्य-आधारित मूल्य निर्धारण और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण जैसे मूल्य निर्धारण सिद्धांतों की व्याख्या करें और विभिन्न बाजार परिदृश्यों के लिए मूल्य निर्धारण रणनीतियों पर चर्चा करें। • प्रोडक्ट स्थिति की अवधारणा और बाजार में उत्पादों को अलग करने के लिए उपयोग की जाने वाली विभिन्न तकनीकों का वर्णन करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • उचित तरीकों और उपकरणों का उपयोग करके बाजार के रुझान, ग्राहक प्राथमिकताओं और प्रतिस्पर्धी गतिविधियों की पहचान करने के लिए अनुसंधान और विश्लेषण करें। • बाज़ार डेटा, ग्राहक प्रतिक्रिया और प्रतिस्पर्धी बुद्धिमत्ता की जांच के लिए डेटा विश्लेषण तकनीक लागू करें। • लक्ष्य बाजार में बाजार डेटा, ग्राहक अंतर्दृष्टि और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण का विश्लेषण करके मूल्य निर्धारण रणनीतियों और प्रोडक्ट स्थिति रणनीतियों के विकास में योगदान करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
बिक्री और मार्केटिंग संपार्श्विक, निष्पादन सहायता उपकरण, डेटा विश्लेषण उपकरण।	

मॉड्यूल 20: बिक्री रिपोर्टिंग और विश्लेषण

FFS/N2104, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- बिक्री प्रदर्शन में अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए बिक्री प्रदर्शन, बाजार हिस्सेदारी और ग्राहक प्रतिक्रिया सहित बिक्री रिपोर्ट तैयार करें और उसका विश्लेषण करें।
- बिक्री मेट्रिक्स को ट्रैक और मूल्यांकन करें, रुझानों की पहचान करें और बिक्री प्रभावशीलता को अनुकूलित करने के लिए सुधारों की सिफारिश करें।
- व्यवसाय विकास के लिए डेटा-संचालित निर्णय लेने में सहायता के लिए बिक्री विश्लेषण के आधार पर अंतर्दृष्टि और सिफारिशें प्रदान करें।

अवधि : 02:00	अवधि : 08:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न बिक्री रिपोर्टिंग तकनीकों और प्रारूपों का वर्णन करें। • बिक्री प्रस्तुतियों और प्रस्तावों के प्रमुख घटकों और संरचना में अंतर करें। • बिक्री मेट्रिक्स का मूल्यांकन करने और रुझानों की पहचान करने के लिए उपयोग की जाने वाली विभिन्न डेटा विश्लेषण तकनीकों, जैसे प्रवृत्ति विश्लेषण, सहसंबंध विश्लेषण और डेटा विजुअलाइज़ेशन पर चर्चा करें। • बिक्री और वितरण रणनीति में डेटा-संचालित निर्णय लेने के महत्व को बताएं। 	<ul style="list-style-type: none"> • उचित तकनीकों और प्रारूपों का उपयोग करके बिक्री रिपोर्ट तैयार करें। • बिक्री रिपोर्ट, प्रस्तुतियाँ और प्रस्ताव तैयार करके बिक्री टीम का समर्थन करें। • बिक्री मेट्रिक्स पर नज़र रखने और मूल्यांकन करने, रुझानों की पहचान करने और सुधारों की सिफारिश करने में डेटा विश्लेषण तकनीकों को लागू करें। • विश्लेषण के आधार पर अंतर्दृष्टि और सिफारिशें प्रदान करके डेटा-संचालित निर्णय लेने में योगदान करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
बिक्री और मार्केटिंग संपार्श्विक, विश्लेषण उपकरण, बिक्री आदेश प्रसंस्करण सॉफ्टवेयर, प्रोडक्ट कैटलॉग और ब्रोशर, हार्डवेयर और फिटिंग ब्रोशर, मूल्य निर्धारण पत्रक और प्रचार सामग्री।	

मॉड्यूल 21: बिक्री और वितरण गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण

FFS/N2104, V 1.0 से सम्बंधित

अनिवार्य अवधि: 90:00	अनुशंसित अवधि: 00:00
मॉड्यूल का नाम: कार्य प्रशिक्षण	
स्थान: कार्यस्थल पर	
अंतिम परिणाम	
<ul style="list-style-type: none"> • सुचारू और कुशल बिक्री संचालन सुनिश्चित करते हुए, ऑर्डर प्रोसेसिंग, ट्रेकिंग और पूर्ति सहित बिक्री गतिविधियों के समन्वय में सहायता करना। • ग्राहकों की पूछताछ को प्रबंधित करने, मुद्दों को हल करने और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने, मजबूत रिश्ते बनाने और ग्राहक वफादारी को बढ़ावा देने में सहायता करें। • ग्राहक डेटाबेस को प्रबंधित करने, ग्राहक इंटरैक्शन पर नज़र रखने और ग्राहक रिकॉर्ड अपडेट करने, लक्षित मार्केटिंग और बिक्री प्रयासों के लिए सटीक और आधुनिक ग्राहक जानकारी सुनिश्चित करने में सहायता करें। • इन्वेंट्री प्रबंधन, ऑर्डर पूर्ति और शिपिंग समन्वय सहित प्रोडक्ट वितरण और लॉजिस्टिक्स गतिविधियों के समन्वय में सहायता करना, ग्राहकों को समय पर और सटीक डिलीवरी सुनिश्चित करना। • प्रोडक्ट डिलीवरी के समन्वय में सहायता, ग्राहकों को समय पर और सटीक शिपमेंट सुनिश्चित करना, पूरी डिलीवरी प्रक्रिया के दौरान एक सकारात्मक अनुभव प्रदान करना। • बिक्री रणनीतियों और निर्णय लेने के लिए अंतर्दृष्टि प्रदान करते हुए, बाजार के रुझानों, ग्राहकों की प्राथमिकताओं और प्रतिस्पर्धी गतिविधियों पर अनुसंधान और विश्लेषण करें। • सूचित बिक्री रणनीतियों का समर्थन करते हुए, बाज़ार के अवसरों, ग्राहकों की ज़रूरतों और प्रतिस्पर्धी लाभों की पहचान करने के लिए डेटा एकत्र करने और उसका विश्लेषण करने में सहायता करें। • प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण और उत्पादों की प्रभावी स्थिति सुनिश्चित करते हुए मूल्य निर्धारण रणनीतियों, प्रोडक्ट स्थिति और बाजार में प्रवेश योजनाओं के विकास में योगदान करें। • बिक्री मूल्यांकन और रणनीति परिशोधन के लिए मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करते हुए, बिक्री प्रदर्शन, बाजार हिस्सेदारी और ग्राहक प्रतिक्रिया सहित बिक्री रिपोर्ट की तैयारी और विश्लेषण करें। • बिक्री मेट्रिक्स पर नज़र रखने और मूल्यांकन करने, रुझानों और पैटर्न की पहचान करने और सुधार की सिफारिश करने, बिक्री प्रदर्शन को अनुकूलित करने में सहायता करें। • बिक्री विश्लेषण के आधार पर अंतर्दृष्टि और सिफारिशें प्रदान करके, प्रभावी बिक्री रणनीतियों और तरीकों का समर्थन करके डेटा-संचालित निर्णय लेने में योगदान करें। 	

मॉड्यूल 22: ग्राहक सहायता

FFS/N2105, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- कंपनी के फर्नीचर उत्पादों, विशेषताओं और विशेष विवरणों की व्यापक समझ प्रदर्शित करें।
- ग्राहकों को सटीक और उपयोगी मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए नवीनतम प्रोडक्ट पेशकश, मूल्य निर्धारण और प्रचार संबंधी जानकारी से अपडेट रहें।
- बिक्री के बाद के प्रश्नों, प्रोडक्ट जानकारी और समस्या निवारण सहायता में ग्राहकों की सहायता करें।
- उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करके और पेशेवर और सहायक रवैया बनाए रखकर ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करें।

अवधि : 04:00	अवधि : 16:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कंपनी द्वारा पेश किए गए विभिन्न फर्नीचर उत्पादों का वर्णन करें, जिसमें उनकी विशेषताएं, विशेष विवरणों और लाभ शामिल हैं। • सटीक मार्गदर्शन प्रदान करने और ग्राहकों की पूछताछ को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए कंपनी के नवीनतम प्रोडक्ट प्रस्तावों, मूल्य निर्धारण और प्रचार संबंधी जानकारी से अपडेट रहने के महत्व पर चर्चा करें। • ग्राहक निष्ठा और संतुष्टि के निर्माण में तेज़ी और कुशल ग्राहक सहायता के महत्व को समझाएँ। • फ़ोन, ईमेल और चैट जैसे विभिन्न ग्राहक संचार चैनलों और प्रभावी संचार और समस्या समाधान के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों का वर्णन करें। • बिक्री के बाद समर्थन के महत्व पर चर्चा करें, जिसमें प्रश्नों का समाधान करना, प्रोडक्ट जानकारी प्रदान करना और समस्या निवारण शामिल है। • ग्राहकों की संतुष्टि और पेशेवर एवं मददगार रवैये के साथ उच्च गुणवत्ता वाली सेवा कैसे प्रदान की जाए, इसके बारे में चर्चा करें। • उपयुक्त फर्नीचर उत्पादों के चयन में सहायता करते समय ग्राहकों की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को समझने के महत्व पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • कंपनी के फर्नीचर उत्पादों की व्यापक समझ प्रदर्शित करें, जिसमें उनकी विशेषताएँ, विशेष विवरणों और अद्वितीय विक्रय बिंदु शामिल हैं। • ग्राहकों को सटीक और सहायक मार्गदर्शन प्रदान करने, उनकी संतुष्टि सुनिश्चित करने और विश्वास कायम करने के लिए प्रोडक्ट ज्ञान का उपयोग करें। • त्वरित और कुशल ग्राहक सहायता प्रदान करने, पूछताछ का समाधान करने और मुद्दों को प्रभावी ढंग से हल करने के लिए विभिन्न ग्राहक संचार चैनलों और उपकरणों का उपयोग करें। • बिक्री के बाद के प्रश्नों में ग्राहकों की सहायता करें, प्रोडक्ट की जानकारी प्रदान करें और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करते हुए समस्या निवारण सहायता प्रदान करें। • ग्राहकों के साथ पेशेवर और मददगार तरीके से बातचीत करें, उच्च गुणवत्ता वाली ग्राहक सेवा प्रदान करें और सकारात्मक और ग्राहक-केंद्रित रवैया बनाए रखें। • ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के आधार पर उपयुक्त उत्पादों का चयन करने में सहायता करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रणाली, ग्राहक प्रतिक्रिया प्रपत्र।	

मॉड्यूल 23: ऑर्डर समाधान और वारंटी प्रबंधन

FFS/N2105, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- कुशल संचालन और समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करते हुए ग्राहक के आदेशों को सटीक रूप से सम्पूर्ण करें।
- ऑर्डर-संबंधी समस्याओं का समाधान करें, तेज़ी से समाधान के लिए इंटीरियर टीमों के साथ समन्वय करें और ग्राहकों को नियमित अपडेट प्रदान करें।
- समस्याओं का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए वारंटी दावों, मरम्मत और सेवा समन्वय में ग्राहकों की सहायता करें।
- ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करें, चिंताओं को सक्रिय रूप से सुनें और ग्राहकों की संतुष्टि और अनुभव को बढ़ाने के लिए आवश्यक कार्रवाई करें।

अवधि : 06:00	अवधि : 24:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • ऑर्डर प्रोसेसिंग में शामिल चरणों का वर्णन करें, जिसमें ऑर्डर प्रवेश, सत्यापन और पूर्ति शामिल है। • समय पर डिलीवरी और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने में ऑर्डर ट्रैकिंग के महत्व को समझाएं। • ऑर्डर-संबंधी समस्याओं, जैसे परिवर्तन, रद्दीकरण, या शिपिंग समस्याओं को कैसे हल करें, इस पर चर्चा करें। • कंपनी की वारंटी नीतियों, मरम्मत प्रक्रियाओं और ग्राहक समस्याओं और मरम्मत से निपटने में सेवा केंद्र की भूमिका का वर्णन करें। • वारंटी दावों को संभालने और ग्राहकों के लिए मरम्मत के समन्वय में शामिल चरणों की व्याख्या करें। • संदर्भ और भविष्य के समर्थन के लिए वारंटी दावों, मरम्मत और ग्राहक बातचीत के सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। • ग्राहकों की चिंताओं को समझने और मुद्दों को प्रभावी ढंग से हल करने में सहानुभूतिपूर्वक सुनने के महत्व को समझाएं। • उन स्थितियों का वर्णन करें जिनके लिए जटिल या अनसुलझे मुद्दों को उच्च-स्तरीय समर्थन या प्रबंधन तक बढ़ाने की आवश्यकता होती है। • उत्पादों, सेवाओं और समग्र ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए सक्रिय रूप से ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करने के महत्व पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहक के ऑर्डर संभालें और सटीक और कुशल ऑर्डर प्रोसेसिंग सुनिश्चित करें। • समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने और ग्राहकों को नियमित अपडेट प्रदान करने के लिए ऑर्डर ट्रैक करें। • उचित इंटीरियर टीमों के साथ समन्वय करके ऑर्डर-संबंधित मुद्दों, जैसे परिवर्तन, रद्दीकरण, या शिपिंग समस्याओं को पहचानें और उनका समाधान करें। • वारंटी शर्तों का पालन सुनिश्चित करते हुए, ग्राहकों की समस्याओं के समय पर और सटीक समाधान की सुविधा के लिए सेवा केंद्र के साथ समन्वय करें। • वारंटी दावों को संभालने, मरम्मत के समन्वय और मुद्दों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने में ग्राहकों की सहायता करें। • संदर्भ और भविष्य के समर्थन के लिए वारंटी दावों, मरम्मत और ग्राहक बातचीत का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखें। • ग्राहकों की चिंताओं को प्रभावी ढंग से समझने और संबोधित करने, सहानुभूतिपूर्वक सुनने के कौशल का प्रदर्शन करें। • आवश्यकतानुसार जटिल या अनसुलझे मुद्दों को पहचानें और उचित रूप से उच्च-स्तरीय समर्थन या प्रबंधन तक पहुंचाएं। • उत्पादों, सेवाओं और समग्र ग्राहक अनुभव के संबंध में सक्रिय रूप से ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करें।

कक्षा सहायक सामग्री

व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।

औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

ग्राहक प्रतिक्रिया फॉर्म, वारंटी और मरम्मत दिशानिर्देश।

मॉड्यूल 24: बिक्री के बाद प्रतिक्रिया और रिकॉर्ड-रख-रखाव

FFS/N2105, V 1.0 से सम्बंधित

अंतिम परिणाम:

- सभी मौखिक और लिखित इंटरैक्शन में आनंददायक और इंटरैक्टिव अनुभव सुनिश्चित करें।
- ग्राहकों से बातचीत, पूछताछ और समस्या समाधान का सावधानीपूर्वक और व्यापक रिकॉर्ड बनाए रखें।
- इंटीरियर टीमों के साथ सहयोग की भावना को बढ़ावा दें, सक्रिय रूप से मूल्यवान ग्राहक प्रतिक्रिया, अंतर्दृष्टि और रचनात्मक सुझाव साझा करें।

अवधि : 02:00	अवधि : 08:00
लिखित - प्रमुख शिक्षण परिणाम	प्रायोगिक - प्रमुख शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहक बातचीत में प्रभावी मौखिक और लिखित संचार कौशल की भूमिका पर चर्चा करें। • ग्राहक बातचीत, पूछताछ और समस्या समाधान के सटीक और विस्तृत दस्तावेज़ीकरण के महत्व को समझाएं। • इंटीरियर टीमों के साथ सहयोग करने के तरीके पर चर्चा करें और प्रक्रिया में सुधार के लिए अंतर्दृष्टि और सुझावों का योगदान करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों के साथ मौखिक और लिखित दोनों तरह से स्पष्ट, संक्षिप्त और पेशेवर तरीके से संवाद करें। • ग्राहकों की बातचीत, पूछताछ और समस्या समाधानों का सटीक और विस्तृत रूप से दस्तावेज़ीकरण करें। • ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण को बढ़ावा देते हुए, प्रक्रिया में सुधार के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया, अंतर्दृष्टि और सुझाव साझा करते हुए, इंटीरियर टीमों के साथ प्रभावी ढंग से सहयोग करें।
कक्षा सहायक सामग्री	
व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, टैबलेट, कुर्सियाँ, टेबल, स्मार्ट बोर्ड (वैकल्पिक)।	
औज़ार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) प्रणाली, ग्राहक प्रतिक्रिया प्रपत्र।	

मॉड्यूल 25: बिक्री के बाद सहायता गतिविधियों में सहायता के लिए कार्य प्रशिक्षण

FFS/N2105, V 1.0 से सम्बंधित

अनिवार्य अवधि: 90:00

अनुशंसित अवधि: 00:00

मॉड्यूल का नाम: कार्य प्रशिक्षण

स्थान: कार्यस्थल पर

अंतिम परिणाम

- ग्राहकों के लिए एक विशेषज्ञ संसाधन बनकर, कंपनी के फर्नीचर उत्पादों, विशेषताओं और विशेषताओं की विस्तृत रूप से समझ विकसित करें।
- ग्राहकों को सटीक और उपयोगी मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए नवीनतम प्रोडक्ट पेशकश, मूल्य निर्धारण और प्रचार संबंधी जानकारी से अपडेट रहें, यह सुनिश्चित करते हुए कि उन्हें नवीनतम और उचित जानकारी प्राप्त हो।
- त्वरित और कुशल ग्राहक सहायता प्रदान करें, पूछताछ का समाधान करें और समय पर मुद्दों का समाधान करें, एक सकारात्मक और संतोषजनक ग्राहक अनुभव प्रदान करें।
- बिक्री के बाद के प्रश्नों, प्रोडक्ट की जानकारी और समस्या निवारण सहायता के साथ ग्राहकों की सहायता करें, जिससे उनकी निरंतर संतुष्टि और समर्थन सुनिश्चित हो सके।
- उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करके और एक पेशेवर और सहायक रवैया बनाए रखते हुए, दीर्घकालिक ग्राहक संबंध बनाकर ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करें।
- ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के आधार पर उपयुक्त उत्पादों का चयन करने, वैयक्तिकृत अनुशंसाएँ और समाधान पेश करने में सहायता करना।
- ग्राहक के आदेशों को संभालें और सटीक और कुशल ऑर्डर प्रोसेसिंग सुनिश्चित करें, पूरी प्रक्रिया के दौरान स्पष्ट और व्यवस्थित रिकॉर्ड बनाए रखें।
- समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए ऑर्डर ट्रैक करें और ग्राहकों को उनके ऑर्डर की स्थिति के बारे में सूचित रखते हुए नियमित अपडेट प्रदान करें।
- त्वरित और संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करते हुए, इंटीरियर टीमों के समन्वय से ऑर्डर से संबंधित मुद्दों, जैसे ऑर्डर परिवर्तन, रद्दीकरण या शिपिंग समस्याओं को हल करें।
- कंपनी की वारंटी नीतियों, मरम्मत प्रक्रियाओं और सेवा केंद्र के समन्वय से खुद को परिचित करें, जो ग्राहकों को वारंटी से संबंधित मामलों में सहायता प्रदान करता है।
- वारंटी दावों को संभालने, मरम्मत के समन्वय और समस्याओं का समय पर समाधान सुनिश्चित करने, पूरी प्रक्रिया में सहायता प्रदान करने में ग्राहकों की सहायता करें।
- संदर्भ और भविष्य के समर्थन के लिए वारंटी दावों, मरम्मत और ग्राहक बातचीत का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखें, जिससे ग्राहक बातचीत का एक अच्छी तरह से प्रलेखित इतिहास सुनिश्चित हो सके।
- उत्पादों, सेवाओं और समग्र ग्राहक अनुभव के संबंध में सक्रिय रूप से ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करें, सुधार के क्षेत्रों की पहचान करें और निरंतर वृद्धि में योगदान दें।
- ग्राहकों के साथ मौखिक और लिखित दोनों तरह से प्रभावी और पेशेवर तरीके से संवाद करें, जिससे सभी इंटरैक्शन में स्पष्टता, सहानुभूति और समझ सुनिश्चित हो सके।
- ग्राहक संचार और प्रदान की गई सहायता का विस्तृत रिकॉर्ड बनाए रखते हुए, ग्राहकों की बातचीत, पूछताछ और समस्या समाधानों को सटीक और व्यापक रूप से दस्तावेज़ित करें।
- प्रक्रिया में सुधार के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रिया, अंतर्दृष्टि और सुझाव साझा करने के लिए इंटीरियर टीमों के साथ सहयोग करें, जो संगठन की समग्र वृद्धि और सफलता में योगदान देगा।

अनुच्छेदक

ट्रेनर आवश्यकताएँ

ट्रेनर आवश्यक शर्तें - 3 विकल्पों में से कोई एक						
न्यूनतम शिक्षात्मक योग्यता	विशेषज्ञता	उपयुक्त उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियां
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
स्नातक	इंजीनियरिंग (सिविल, मैकेनिकल), आर्किटेक्चर, इंटीरियर डिजाइन, फर्नीचर निर्माण, लकड़ी का काम, प्रोडक्ट डिजाइन या कोई अन्य अनुशासन	2	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षिक प्रशिक्षण	अधिमान्य - बिक्री और विपणन, आर्किटेक्चरल या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन।
प्रमाणपत्र- NSQF	NSQF स्तर 3 बहुउद्देशीय सहायक-फर्नीचर व्यवसाय विकास	4	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षणिक प्रशिक्षण	आवश्यक - नियोक्ता से कार्य अनुभव और अनुशंसा पत्र, कंपनियों से प्रशिक्षण का प्रमाण पत्र। अधिमान्य - बिक्री और विपणन, वास्तुकला या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन।
प्रमाणपत्र- NSQF	NSQF स्तर 4 सहायक फर्नीचर मार्केटिंग/सहायक बिक्री प्रतिनिधि/फर्नीचर ग्राहक सहायता प्रतिनिधि या ऊपर	3	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षणिक प्रशिक्षण	आवश्यक- नियोक्ता से कार्य अनुभव और अनुशंसा पत्र, कंपनियों से प्रशिक्षण का प्रमाण पत्र। अधिमान्य - बिक्री और विपणन, वास्तुकला या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन

ट्रेनर प्रमाणन

कार्यक्षेत्र प्रमाणीकरण

नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: " बहुउद्देशीय सहायक- फर्नीचर व्यवसाय विकास " को QP में मैप किया गया: "FFS/Q2101, V1.0" स्तर 3।

न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल मिलाकर 80% होगा।

प्लेटफॉर्म प्रमाणीकरण

अनुशंसित है कि ट्रेनर को कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित किया जाए: "ट्रेनर (VET और कौशल)", योग्यता पैक में मैप किया गया: "MEP/Q2601, V2.0"।

न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल मिलाकर 80% होगा।

मूल्यांकनकर्ता की आवश्यकताएँ

मूल्यांकनकर्ता पूर्वापेक्षाएँ - 3 विकल्पों में से कोई एक

न्यूनतम शिक्षात्मक योग्यता	विशेषज्ञता	उपयुक्त उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण/मूल्यांकन अनुभव		टिप्पणियाँ
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
स्नातक	इंजीनियरिंग (सिविल, मैकेनिकल), आर्किटेक्चर, इंटीरियर डिजाइन, फर्नीचर निर्माण, लकड़ी का काम, प्रोडक्ट डिजाइन या कोई अन्य अनुशासन	2	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षणिक प्रशिक्षण	अधिमान्य - बिक्री और विपणन, वास्तुकला या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन।
प्रमाणपत्र- NSQF	NSQF स्तर 3 बहुउद्देशीय सहायक- फर्नीचर व्यवसाय विकास	4	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षणिक प्रशिक्षण	आवश्यक- नियोक्ता से कार्य अनुभव और अनुशंसा पत्र, कंपनियों से प्रशिक्षण का प्रमाण पत्र। अधिमान्य - बिक्री और विपणन, वास्तुकला या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन।
प्रमाणपत्र- NSQF	NSQF स्तर 4 सहायक फर्नीचर मार्केटिंग/सहायक बिक्री प्रतिनिधि/फर्नीचर ग्राहक सहायता प्रतिनिधि या ऊपर	3	फर्नीचर निर्माण/फर्नीचर डिजाइन/फर्नीचर इंस्टालेशन/कारपेन्टरी/इंटीरियर डिजाइन/आर्किटेक्चरल	1	व्यावसायिक या शैक्षणिक प्रशिक्षण	आवश्यक- नियोक्ता से कार्य अनुभव और अनुशंसा पत्र, कंपनियों से प्रशिक्षण का प्रमाण पत्र। अधिमान्य - बिक्री और विपणन, वास्तुकला या इंटीरियर डिजाइन क्षेत्र (ऑटोकैड जैसे सॉफ्टवेयर, आदि), संचार कौशल में विशेषज्ञता से संबंधित अतिरिक्त प्रमाणन।

मूल्यांकनकर्ता प्रमाणीकरण

कार्यक्षेत्र प्रमाणीकरण

नौकरी की भूमिका के लिए प्रमाणित: " बहुउद्देशीय सहायक-फर्नीचर व्यवसाय विकास " को QP से सम्बंधित: "FFS/Q2101, V1.0" स्तर 3।

न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल मिलाकर 80% होगा।

प्लेटफॉर्म प्रमाणीकरण

अनुशंसा की जाती है कि मूल्यांकनकर्ता को कार्य भूमिका के लिए प्रमाणित किया जाए: "निर्धारक (VET और कौशल)", योग्यता पैक में मैप किया गया: "MEP/Q2701, V2.0"।

न्यूनतम स्वीकृत स्कोर कुल मिलाकर 80% होगा।

मूल्यांकन रणनीति

इस अनुभाग में कार्यक्रम की आवश्यक दक्षताओं पर शिक्षार्थी का मूल्यांकन करने के लिए जानकारी की पहचान करने, एकत्र करने और व्याख्या करने से जुड़ी प्रक्रियाएं शामिल हैं।

FFSC में, हमारा मानना है कि किसी उम्मीदवार के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन के लिए एक समग्र दृष्टिकोण आवश्यक है। इस प्रकार, हमने विभिन्न चरणों में उम्मीदवार की समग्र प्रगति पर नज़र रखने के लिए एक बहु-स्तरीय प्रक्रिया तैयार की है। जबकि कुछ तकनीकों को प्रशिक्षण वितरण कार्यक्रम के हिस्से के रूप में सम्मिलित किया जाता है, अन्य परीक्षण के स्पष्ट तरीके हैं। ये:

1. इंटीरियर (पसंदीदा)
 - a. ट्रेनर के नेतृत्व में मूल्यांकन
 - b. मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम उपदेशक के नेतृत्व में मूल्यांकन
2. बाहरी
 - a. मूल्यांकन भागीदार/फ्रीलांस मूल्यांकनकर्ता (अनिवार्य)
 - b. उद्योग (पसंदीदा)

1. इंटीरियर (पसंदीदा)

a. ट्रेनर के नेतृत्व में मूल्यांकन:

प्रशिक्षण वितरण कार्यक्रम के हिस्से के रूप में, प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान उम्मीदवार की प्रगति का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर विभिन्न परीक्षण और परियोजनाएं डिजाइन की जाती हैं। ये सिद्धांत और व्यावहारिक, व्यक्तिगत और समूह गतिविधियों का मिश्रण हैं।

इन मूल्यांकनों को संचालित करने के लिए प्रशिक्षकों को TOA कार्यक्रमों के तहत विशेष प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा। इसकी एक रिपोर्ट नियुक्त मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम मेंटर को सौंपी जाएगी।

b. मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम उपदेशक के नेतृत्व में मूल्यांकन:

प्रत्येक ट्रेनर/बैच को एक मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम मेंटर से जोड़ा जाना चाहिए, जो बैच की प्रगति पर नज़र रखेगा। ट्रेनर प्रशिक्षण वितरण या आवधिक मूल्यांकन आयोजित करने के संबंध में मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम उपदेशक से परामर्श कर सकता है।

मास्टर ट्रेनर/प्रोग्राम उपदेशक उपयुक्त और संभव समाधान को समझे जाने वाले साधनों का उपयोग करके उम्मीदवारों की प्रगति का आकलन करने के लिए अपना स्वयं का सत्र आयोजित कर सकते हैं।

2. बाहरी

a. मूल्यांकन भागीदार/फ्रीलांस मूल्यांकनकर्ता:

एक बाहरी मूल्यांकन अनिवार्य रूप से TOA प्रमाणित मूल्यांकनकर्ताओं या TOA प्रमाणित फ्रीलांस मूल्यांकनकर्ताओं के माध्यम से मूल्यांकन भागीदार के रूप में आयोजित किया जाएगा। किसी भी मूल्यांकन गतिविधि के 3 प्रमुख चरण होते हैं - पूर्व-मूल्यांकन, मूल्यांकन के दौरान और मूल्यांकन के बाद। प्रत्येक चरण में मूल्यांकन आयोजित करने के लिए परिभाषित प्रणाली का पालन किया जाएगा।

FFSC प्रशिक्षण और मूल्यांकन टीम या FFSC द्वारा सौंपा गया कोई अन्य प्राधिकारी, गुणवत्ता आश्वासन और निगरानी के दृष्टिकोण से औचक या नियोजित दौरे और जांच कर सकता है।

प्रत्येक चरण की आवश्यकताएँ और विवरण नीचे दिए गए हैं:

1. पूर्व मूल्यांकन:

- मूल्यांकन भागीदार/निर्धारक/फ्रीलांस मूल्यांकनकर्ता सत्यापन
- मूल्यांकन सेटअप/आधारभूत संरचना के लिए प्रशिक्षण केंद्र की जांच
- FFSC को मूल्यांकन भागीदार/फ्रीलांस मूल्यांकनकर्ता द्वारा प्रश्न पत्र प्रस्तुत करना
- FFSC NOS और प्रतिभागी पुस्तिका के अनुरूप प्रश्न पत्रों को मान्य और अनुमोदित करेगा।
- FFSC अप्फिलेशन और प्रोजेक्ट मूल्यांकन अनुमोदन
- केंद्र प्रशिक्षण भागीदार और सौंपे गये अपक्षपाती मूल्यांकन केंद्र द्वारा मूल्यांकन सूचना के लिए तैयार है

2. मूल्यांकन के दौरान (मूल्यांकन दिवस पर):

FFSC की संभाव्यता और अनुमोदन के आधार पर ऑफ़लाइन, ऑनलाइन या हाइब्रिड प्रारूप में आयोजित किया जा सकता है। किसी भी प्रक्रिया के अंतर्गत निम्नलिखित दिशानिर्देशों को संकलित किया जाना महत्वपूर्ण है:

- मूल्यांकन करने के संचालन के अनुसार विशेष कार्य भूमिका के लिए लैब उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।
- उम्मीदवार सत्यापन: उम्मीदवारों के आधार कार्ड विवरण की पुष्टि करें
- प्रशिक्षण की अवधि की जाँच करें
- मूल्यांकन प्रारंभ और समाप्ति समय को दस्तावेज़ों में निर्दिष्ट अनुसार जांचें
- मूल्यांकनकर्ता/स्वतंत्र मूल्यांकनकर्ता को हर समय मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।
- मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन जांच के लिए FFSC प्रशिक्षण और मूल्यांकन निगरानी टीम को सूचना।
- सुनिश्चित करें कि मूल्यांकन करने के साक्ष्य FFSC प्रोटोकॉल के अनुसार एकत्र किए गए हैं:
 - मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की समय-मुद्रांकित और जियोटैग की गई रिपोर्टिंग
 - साइनबोर्ड और योजना-विशेष ब्रांडिंग के साथ केंद्र में तस्वीरें
 - प्रशिक्षण अवधि के दौरान प्रशिक्षुओं की बायोमेट्रिक या मैन्युअल उपस्थिति शीट (टी.पी. द्वारा मुद्रित)।
 - टाइम-स्टैम्प और जियोटैग मूल्यांकन (थ्योरी + वाइवा + प्रैक्टिकल) तस्वीरें और वीडियो
- FFSC को प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक दस्तावेज

3. पोस्ट मूल्यांकन:

- FFSC को मूल्यांकन दस्तावेज और प्रतिक्रिया समय पर प्रस्तुत करना।
- दस्तावेज़ों की हार्ड कॉपी संग्रहीत की जाती हैं।
- मूल्यांकन के दस्तावेज़ों और तस्वीरों की सॉफ्ट कॉपी क्लाउड स्टोरेज से अपलोड/एक्सेस करना
- हार्ड ड्राइव में संग्रहीत मूल्यांकन के दस्तावेज़ों और तस्वीरों की सॉफ्ट प्रतियां।
- FFSC द्वारा परिभाषित कोई अन्य अनुपालन आवश्यकता

b. उद्योग साझेदार:

FFSC प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान विभिन्न चरणों में उम्मीदवारों का मूल्यांकन करने के लिए उद्योग भागीदारों और विषय वस्तु विशेषज्ञों को शामिल कर सकता है।

संदर्भ

शब्दकोष

शब्दावली	विवरण
घोषणात्मक ज्ञान	घोषणात्मक ज्ञान वह ज्ञान है जो किसी काम को कैसे करें या समस्या को हल करने के लिए जानने वाले तथ्य, अवधारणाएं और सिद्धांतों से संबंधित होता है।
मुख्य सीखने का परिणाम	मुख्य सीखने का परिणाम एक स्टेटमेंट होता है जिसमें बताया जाता है कि एक छात्र को एक अंतिम परिणाम प्राप्त करने के लिए क्या जानने, समझने और करने की योग्यता होनी चाहिए।
OJT (M)	कार्य प्रशिक्षण (अनिवार्य); प्रशिक्षुओं को निर्धारित समय के लिए स्थानीयता में प्रशिक्षण पूरा करने के लिए अनिवार्य किया जाता है।
OJT (R)	कार्य प्रशिक्षण (सिफारिश किया गया); प्रशिक्षुओं को निर्धारित समय के लिए स्थानीयता में प्रशिक्षण पूरा करने की सिफारिश की जाती है।
प्रक्रियात्मक ज्ञान	प्रक्रियात्मक ज्ञान वह ज्ञान है जो किसी काम को कैसे करें या किसी टास्क को कैसे पूरा करें के बारे में विचार करता है। यह बुद्धिकी, भावुककी या शारीरिक कौशल का उपयोग करके किसी वास्तविक काम की उत्पत्ति करने की क्षमता है।
प्रशिक्षण परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम एक स्टेटमेंट होता है जिसमें बताया जाता है कि छात्र प्रशिक्षण के पूरा करने पर क्या जानेगा, समझेगा और कर पाएगा।
अंतिम परिणाम	अंतिम परिणाम एक स्टेटमेंट होता है जिसमें बताया जाता है कि एक छात्र एक मॉड्यूल के पूरा करने पर क्या जानेगा, समझेगा और कर पाएगा।

संक्षिप्त शब्द और लघुरूप

शब्दावली	विवरण
QP	एक विशेष नौकरी भूमिका के लिए आवश्यक योग्यताओं का सेट।
NSQF	नौकरियों के कौशल स्तर को समझने में मदद करने वाली एक ढांचा।
NSQC	कौशल योग्यताओं का परिचय रखने के लिए जिम्मेदार समिति।
NOS	नौकरी के लिए आवश्यक कौशलों की परिभाषा करने वाले मानक।
QC	किसी चीज की गुणवत्ता की जाँच करने की प्रक्रिया।
PwD	एक विकलांग व्यक्ति।
ToT	व्यक्तियों को प्रशिक्षण देना ताकि वे प्रशिक्षक बन सकें।
ToA	व्यक्तियों को प्रशिक्षण देना ताकि वे मूल्यांकनकर्ता बन सकें।
FFSC	फर्नीचर और फिटिंग कौशल के विकास पर ध्यान केंद्रित एक संगठन।
TP	प्रशिक्षण पार्टनर - प्रशिक्षण प्रदान करने वाला साथी।
PC	प्रदर्शन मानक - प्रदर्शन को मापने के लिए मानक।
NA	"लागू नहीं" का मतलब है - इस संदर्भ में उपयोग नहीं होता।
MS	माइक्रोसॉफ्ट, एक टेक्नोलॉजी कंपनी।
PPE	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण - व्यक्तिगत सुरक्षा के लिए पहने जाने वाले उपकरण।
2D	दो-आयामी - समतल और लंबाई और चौड़ाई रखने वाला।
3D	तीन-आयामी - लंबाई, चौड़ाई और गहराई रखने वाला।
SOP	किसी कार्य के लिए चरण-बदरणी निर्देशिका।
AR	वृद्धि-कृत वास्तविकता - वास्तविकता को वृद्धि देने वाली तकनीक।
VR	वर्चुअल रियलिटी - पूरी तरह से वास्तविकता का आभास कराने वाली तकनीक।
OJT	कार्य प्रशिक्षण - काम करते समय होने वाला प्रशिक्षण।
FF&E	फर्नीचर, सुविधाएँ और उपकरण - किसी सेटिंग में उपयोग होने वाले फर्नीचर, सामग्री और उपकरण।
POC	जानकारी या सहायता के लिए संपर्क किया जा सकने वाला व्यक्ति।
POSH	यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए उपाय।
CPR	हृदय-फेफड़ी बल प्राणान्तरण - जीवन बचाने वाली पहली सहायता तकनीक।