ڕێنمایی بۆ بازاڕکەری نهێنی

ناوەڕۆک

- ناساندنی بازاڕکەری نهێنی
- پارەدان بۆ مەسرەف
- ناساندنی کارەکە
- ڕێساکانی هەڵسوکەوت
- ڕاهێنان
- ستانداردەکانی خزمەتگوزاری بۆ پێوانەکردن

ناساندنی بازاڕکەری نهێنی

پێشینە

بازاڕکەری نهێنی ڕێگەیەکی زۆر بەسوودە بۆ ئێمە بۆ پێوانەکردنی کارکردنمان بە ستانداردەکانی خزمەتگوزاری، ئامانج و چاوەڕوانییەکانی خزمەتخواز و ڕازیبوونیان لە خزمەتگوزارییەکانمان. بازاڕکەری نهێنی هاوکات دەتوانێت یارمەتیمان بدات بۆ دەستنیشانکردنی خاڵە بەهێز و لاوازەکانمان و دیاریکردنی ئەو جێگایانەی کە دەتوانین خزمەتگوزارییەکانمان باشتر بکەین.

بازاڕکەری نهێنی بریتیە لە ڕاهێنانی کەسێک بۆ چاودێریکردن و هەڵسەنگاندنی پرۆسەی بەخشینی خزمەتگوزاری لە ڕێکخراوێک لەڕێگای داواکردنەوە لە لێکۆڵەرەوەیەکی تایبەتمەندی بازاڕ بۆ ئەوەی خۆی بکات بە خزمەتخواز یان کڕیار. هەموو جارێک کە خزمەتگوزارییەک "تاقی دەکرێتەوە" بازاڕکەرە نهێنیەکە فۆرمێک یان ڕاپرسیەک پڕدەکاتەوە کە ڕاستیەکانی ئەزموونەکەی تێدا باس دەکات.

بازاڕکەری نهێنی ئێستا لەلایەن چەندین خزەمتگوزاری خانووبەرەوە بەکاردێت، چونکە تێگەیشتنێکی باشیان دەداتێ دەربارەی ئەوەی کە چۆن خزمەتخواز/کرێنشینەکانیان لێیان دەڕوانن. دەتوانرێت بەکاربێت بۆ تەواوکردنی ڕاپرسی ئاسوودەیی کرێنشین و تێڕامانێکی قووڵتر بدات دەربارەی ئەزموونی کرێنشینەکان لەگەڵ خزمەتگوزارییەکاندا، هەروەها دەرخستنی کەلێنەکان لە ڕاهێنانی کارمەندان و کۆرسەکاندا.

ئەو خزمەتگوزارییانەی خانووبەرە کە بازاڕکەری نهێنیان بەکارهێناوە، بە شتێکی بەکەڵکی دەزانن کە کرێنشین بەکاربهێنن وەک بازاڕکەری نهێنی وەک لە لێکۆڵەرەوەی تایبەتمەندی بازاڕ. کارکردن لەگەڵ کرێنشیندا ئاستی بەشداری پەرەپێدەدات و کاریگەری ڕاستەوخۆی هەیە لەسەر چۆنێتی خزمەتگوزارییەکان بۆ ئەوەی خزمەتخوازەکان ئەو ئاستەیان لە خزمەتگوزاری پێبدرێت کە دەیانەوێت.

ئێمە زۆر گرنگی دەدەین بە بەشداری تۆ وەک بازاڕکەری نهێنی و لێت دەپرسین بەڕای تۆ کام خزمەتگوزاری پێویستە لەپێشدا تاقی بکرێتەوە.

تاقیکردنەوەی خزمەتگوزاری لەوانەیە بریتی بێت لە سەردانکردنی ئۆفیسێک یان تەلەفۆن کردن بۆ داواکردنی زانیاری و بینینی ئەوەی کە ئێمە چۆن داواکەتمان جێبەجێ کردووە. بۆ نموونە:

"پێویستە چی بکەم بۆ ئەوەی خانووی گوێزانەوە دەستەبەر بکەم؟"
"من ناتوانم بە قادرمەدا سەرکەوم وەک جاران. چۆن دەتوانن یارمەتیم بدەن؟"
"دەمەوێت کارمەندی خانووبەرەکەم ببینم، چ کاتێک ئۆفیس دەکرێتەوە"

"دەرفەتێکە بۆ ئەوەی قسە بکەیت ئەگەر کێشەیەک هەیە و من دەزانم کە گوێت لێدەگیرێت."
وتەی ئەندامی پانێڵێکی خزمەتخوازان دەربارەی ئەزموونی ئەندام بوونیان لە پانێڵەکەدا.

پارەدانی مەسرەف
ئێمە مەسرەفی شیاو دەگێڕینەوە بۆ ئەوەی بتوانیت بەشداری بکەیت، هەروەها بڕێکی بچوک پارە دەدەین وەک سوپاس کردنت.

ناساندنی کارەکە
ناساندنی کارەکە ئاماژە بەو بەرپرسیارێتی و توانا و تایبەتمەندیانە دەدات کە ئێمە بۆی دەگەڕێین لەو خزمەتخوازاریانەدا کە دەخوازن ببن بە بازاڕکەری نهێنی.

ڕێساکانی هەڵسوکەوت
مەبەستی ڕێساکانی هەڵسوکەوت بریتیە لە ڕوونکردنەوەی ئەوەی کە تۆ دەتوانیت چاوەڕوانی چی بکەیت لە ئێمە، بۆ نموونە دیاریکردنی کەسی پەیوەندی، ڕاهینان و پارەدانی مەسرەف. هەروەها ئێمە چی لە تۆ چاوەڕوان دەکەین، بۆ نموونە تێگەیشتن لەوەی کە بازاڕکەری نهێنی چیە و دەبێت پرۆفێشناڵ بیت کاتێک خزمەتگوزارییەک تاقی دەکەیتەوە.

ڕاهێنان
ئێمە پاڵپشتی بەردەوامی ئەو خزمەتخوازانە دەکەین کە خزمەتگوزارییەکانمان تاقی دەکەنەوە؛ هاوکاریشیان دەکەین لەڕێگای بەخشینی ڕاهێنانی شیاوەوە.

ستانداردی خزمەرگوزاری
ئێمە دەخوازین کە تۆ خزمەتگوزارییە تازەکان تاقی بکەیتەوە لەڕێگای بازاڕکەری نهێنیەوە.

پارەدانی مەسرەف
دەمانەوێت کە دڵنیابین لەوەی کە هیچ کرێنشینێک یان خاوەن گرێبەستێکی خۆبەخش گیرفانی بەتاڵ نابێت بەهۆی بەشداری کردن لە بۆنەیەکدا کە ئێمە ڕێکی دەخەین.

ئێمە پارەی مەسرەفی شیاو دەدەینەوە بەو کەسانەی کە بەشداری دەکەن. ئەمە لەوانەیە بریتی بێت لە:
- مەسرەفی هاتوچۆ بە گواستنەوەی گشتی (پاس، شەمەندەفەر یان تاکسی) یان مەسرەفی سەیارەی تایبەت بەپێی گێچ.

- مەسرەفی چاودێری، پارەدان بە کەسێک بۆ چاودێریکردنی کەسێکی تر کە پێویستی بە تۆ هەیە بۆ ئەوەی تۆ بتوانیت بەشدار بیت.
- مەسرەفی چاودێریکردنی منداڵ بۆ ئەوەی منداڵەکانت سەلامەت بن و چاودێری بکرێن لەکاتێکدا تۆ بەشدار دەبیت.

ئەگەر داوامان لێبکەیت کە مەسرەفی چاودێری کەسێک یان منداڵێک بدەین، ئێمە داوا لەو ڕێکخراوە دەکەین کە وەسڵمان بۆ بنێرێت بۆ ئەوەی پارە بدەین.

ناساندنی کارەکە و تایبەتمەندییەکانی کەسەکە

ناوی کار: بازاڕکەری نهێنی (خۆبەخش)

لەژێر سەرپەرشتی: کۆستومەر ئینڤۆڵمێنت تیم دایە

ئامانجەکانی کارەکە

بۆ تاقی کردنەوەی خزمەتگوزارییەکانی ئەیەر ڤالیٚ هۆمز لیدز لەڕێگای چاودێریکردن و هەڵسەنگاندنی پرۆسەی بەخشینی خزمەتگوزارییەوە لەپێناو باشترکردنی خزمەتگوزارییەکان.

بەرپرسیارێتیەکان

- هاتن و بەشداریکردن لە خولەکانی پێشخستنی ڕاهێناندا بەپێی پێویست بۆ تازەکردنەوەی توانا و زانیارییەکانت.
- بۆ تێگەیشتن لە کاری ئەی ڤی ئێچ ئێڵ و ڕۆڵی بازاڕکەری نهێنی.
- بۆ نیشاندانی ئاستی بەشداریت.
- پڕکردنەوە و ناردنەوەی سیناریۆ ڕیپۆرت شیت لە ڕۆژی دیاریکراودا.
- پەیوەندیکردن بە ئەندامی دیاریکراوی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ ەوە ئەگەر سیناریۆکە خراپ بەرەوپێشچوو یان بازاڕکەری نهێنی تووشی پێکدادان، نارەزایی یان سووکایەتی بووەوە.

توانا و تایبەتمەندییە پەیوەستەکان بە کارەکەوە

- توانای پرۆفێشناڵبوون و بابەتیبوون لەکاتی تاقیکردنەوەی خزمەتگوزارییەکاندا.
- توانای پڕکردنەوەی دروستی سیناریۆ ڕیپۆرت شیت بە شێوەیەکی ڕاستەقینە.
- توانای ناردنەوەی سیناریۆ ڕیپۆرت شیت لە ڕۆژی دیاریکرودا.
- توانای تاقیکردنەوەی خزمەتگوزارییەکان لەژێر چەندین هەلومەرجی جیاوازدا، بۆ نموونە وەن ستۆپ سێنتەر، ئۆفیسی ناوچە، سەردانی ماڵ، تەلەفۆن، ئیمەیڵ و نامە.
- توانای کارکردن لە کاتژمێری جیاوازدا بۆ تاقیکردنەوەی خزمەتگوزارییەکان.
- توانای شاردنەوەی شوناسی خۆت لەکاتی تاقیکردنەوەی خزمەتگوزارییەکاندا.
- توانای ڕووبەڕووبوونەوەی هەڵوێستە سەختەکان بە هێمنی.
- کارکردن وەک چاودێر/هاوڕێ لەگەڵ بازاڕکەرە نهێنیەکانی تردا.
- تێگەیشتن و لەبەرچاوگرتنی سیاسەتی دەرفەتی یەکسانی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ.
- بەجێهێنانی هەموو ئەرکەکان و ڕێزگرتن لە بەرپرسیارێتی کارمەندان لەژێر سایەی سیاسەتی تەندروستی و خۆپاراستنی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ.

بازاڕکەری نهێنی

- ڕێساکانی هەڵسوکەوت

ئەم دۆکیومێنتە ڕۆڵی ئەیەر ڤالێ هۆمس لیدز (ئەی ڤی ئێچ ئێڵ) و ئەو خزمەخوازانە ڕوون دەکاتەوە کە دەخوازن خۆبەخشانە ببنە بازاڕکەری نهێنی.

ئامانج و مەبەستەکان

ئامانج و مەبەستەکانی ئەم گروپە بریتی دەبێت لە:

- بەجێهێنانی بازاڕکردنی نهێنی لەجیاتی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ
- ناردنەوەی دەرئەنجامەکانت بۆ یارمەتیدانمان لە چاودێری، هەڵسەنگاندن و باشترکردنی خزمەتگوزارییەکانمان.

ڕۆڵی ئەیەر ڤالێ هۆمس لیدز

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ کارت پێدەکات و هاوکاریت دەکات لەڕێگای بەخشینی:

- هەڵسەنگاندنی توانا پێویستەکان
- پرۆگرامێکی ڕاهێنان کە بەرجەستەی توانا پێویستەکان دەکاتەوە
- خولی ڕاهێنانی تاکەکەسی یاک گروپ کە تەنها بۆ ئافرەتان هەیە
- سیناریۆکانی بازاڕکەری نهێنی
- ڕێنمایی بۆ بازاڕکەری نهێنی کە هەموو سیاسەت، ڕێسا و ستانداردەکانی خزمەتگوزاری لەخۆدەگرێت
- دیاریکردنی کەسێک بۆ پەیوەندی ئەگەر سیناریۆکە گۆڕا، بۆ نموونە سەختی هەبوو یان زۆر باش بوو
- چاودێر/هاوڕێ ئەگەر پێویستی کرد
- گێڕانەوەی مەسرەف:
  - مەسرەفی گواستنەوەی گشتی (پاس، شەمەندەفەر، تاکسی) یان مەسرەفی سەیارەی تایبەت لەڕێگای گێچەوە
  - مەسرەفی چاودێریکردنی کەسێک کە پێویستی پێتە
  - مەسرەفی چاودێریکردنی منداڵ

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ وەڵامی زانیارییەکانت دەداتەوە بەشێوەیەکی پرۆفێشناڵ بازاڕکەرە نهێنیەکان ئاگادار دەکاتەوە:

- زانیارییەکان چۆن بەکاردێن
- ڕاپۆرتی چۆنێتی کارکردنی وەرزیی و خشتە کە بەرجەستەی سیناریۆکانی بازاڕکەری نهێنی دەکات
- ناونەبردنی ئەو ئەندامانەی ستاف کە لەگەڵ پرسەکانی بازاڕکەری نهێنیدا مامەڵەی کردەوە
- بۆ هێشتنەوەی نهێنی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ لەوانەیە داوات لێبکات لە بازاڕکردنی نهێنی بکشێیتەوە بۆ ماوەیەکی دیاریکراو.

ڕۆڵی بازاڕکەری نهێنی خۆبەخش

بازاڕکەری نهێنی بەشداری لە ڕاهێنانی شیاودا دەکات بۆ دڵنیابوون لە:

- تێگەیشتن لە کارەکانی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ و ڕۆڵی بازاڕکەری نهێنی
- ئاماژەدان بە ئاستی بەشداری کە دەتوانێت
- مانەوە بە پرۆفێشناڵی و بابەتی لەکاتی تاقیکردنەوەی خزمەتگوزارییەکاندا
- توانای پڕکردنەوەی فۆرمی زانیارییەکان و
- ناردنەوەی فۆرمە پڕکراوەکان لەکاتی دیاریکراودا
- ئاگادرکردنەوەی کەسی دیاریکراو ئەگەر نیگەرانیت هەبوو لەسەر هەڵسوکەوتی کارمەندێک یان ئەزموونەکەت بەتایبەتی باشە
- ڕێزگرتن لە نهێنیبوونی زانیارییەکان
- فەرمان نەدان بە کارمەندان
- تێگەیشتن و ڕوونکردنەوەی پێکدادانی بەرژەوەندییەکان بۆ نموونە کارمەندێک دەناسیت وەک خزم یان هاوڕێ.

ببە بە چاودێر/هاوڕێ بۆ بازاڕکەرێکی نهێنی دیکە
دەستبکێشەرەوە لە بازاڕکردنی نهێنی وەک داوات لێکراوە بۆ هێشتنەوەی نهێنیبوون.

وەک بازاڕکەری نهێنی تۆ کارەکانی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ ڕادەپەڕێنیت و پێویستە ئەمانە نەکەیت:

- بەکارهینانی پێگەکەت وەک بازاڕکەری نهێنی بۆ بەرەوپێشبردنی بەرژەوەندییە تایبەتەکان یان هەوڵدان بۆ دانانی کاریگەری لەسەر خزمەتگوزاریەکان یان بەدەستهێنانی مامەڵەیەکی تایبەت بۆ نموونە پێشخستنی گواستنەوە یان چاککردنەوە
- هەوڵدان بۆ ناوهێنانی ئەندامە کارمەندەکان و
- ئاگادارکردنەوەی کارمەندانی ئەی ڤی ئێچ ئێڵ لەوەی کە تۆ بازاڕکەری نهێنیت

ئەو زانیارییانەی وەریاندەگریت دەبێت بە نهێنیانە کاریان لەگەڵدا بکەیت.

یەکسانی و فرەیی

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ بەپێی ئیکواڵیتی & کۆهێژن ستراتیژی 2007 –2009 کاردەکات و سوورە لەسەر باشکردنی بەردەوام لە خزمەتگوزارییەکانیدا. ئەمە بڵاوکردنەوەی بازاڕکردنی نهێنیش دەگرێتەوە لای هەموو خزمەتخوازەکانمان بۆ بەخشینی دەرفەتی بەشداری.

بۆ زانیاری زیاتر بڕوانە ئیکواڵیتی & کۆهێژن ستراتیژی 2007 – 2009

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ هەوڵ دەدات دڵنیابێت لەوەی کە هەمووان هەست دەکەن کە پێشوازییان لێدەکرێت و سەلامەتن لەو بۆنانەدا کە ڕێکی دەخەین ، هەروەها ڕووبەڕووی ئەو کردار و قسانە دەبینەوە کە دەکرێن یان دەوترین و هەندێک لە خزمەتخوازەکان هەست بە نیگەرانی دەکەن.

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ هەنگاوی کارا دەنێت بۆ گەیشتن بە خزمەتخوازەکان کە نوێنەرایەتیان کەمە لە کۆبوونەوە و بۆنەکان، هەروەها بۆ فەراهەمکردنی دەرفەتی یەکسان بۆ هەموو خزمەتخوازەکان بۆ بەشداری.

تەندروستی و خۆپاراستن

ئەی ڤی ئێچ ئێڵ داوا لە بازاڕکەرە نهێنیەکان ناکات بۆ کردنی هەر شتێک کە نایاساییە یان دەیانخاتە بەردەم هەڕەشەی جەستەیی یان هەڕەشە بۆ سەر سەلامەتییان.

من ڕێساکانی هەڵسوکەوت بۆ بازاڕکەری نهێنی لای ئەیەر ڤالیۆ هۆمس لیدز لیمیتد م خوێندۆتەوە و تێیگەیشتووم و ڕازیم بەوەی کە کاریان پێبکەم

ئیمزا: ....

ناوت بنووسە: ....

بەروار: ....

ڕاهێنان

هەموو بازاڕکەرە نهێنییە خۆبەخشەکان بەشداردەبن لە کۆبوونەوەیەکی بەخێرهێنان و ناساندنی بازاڕکەری نهێنی کە لەلایەن ئەندامێکی باڵای دەستەی بەڕیوەبردنەوە ئەنجام دەدرێت.

ئێمە دەزانین کە بازاڕکەرە نهێنییە خۆبەخشەکان توانای جیاوازییان هەیە و ڕاهێنانیان دەوێت، ئەمەش لەو ڕاهێنانانەدا دەردەکەون کە دەینابەخشین.

ڕاهێنان دەدرێت لەلایەن ئەیەر ڤالیۆ هۆمس لیدز و هەروەها کۆلیجە ناوچەییەکان و کۆمیونتی سەنتەرەکان و بەپێی پێویستی تاکەکەس دەبێت بۆ ڕاهێنان، لەوانەیە ئەنجامدانی سیناریۆ، تەواوکردنی ڕاپرسی، بنیاتنانی متمانە، بەکارهێنانی کۆمپیوتەر لەگەڵ ئیمەیڵ و ئەنتەرنێت لەخۆبگرێت،

ئێمە دەخوازین کە ڕاهینان لە کات و شوێنێک ئەنجام بدەین کە گونجاوە بۆ خۆبەخشەکان. ڕاهێنانی بەخشراو لەلایەن ئەیەر ڤالیۆ هۆمس ەوە لە گروپی بچوکدا دەبیت و دوو ڕاهێنەر ئامادە دەبن، لەبەرئەوە زۆرترین هاوکاری پێشکەش دەکەین کە بتوانین، بۆ نموونە ئەنجامدانی سیناریۆیەک بەرلە دەستپێکردن کە یەکێک دەبێتە بازاڕکەری نهێنی و یەکێکی دیکەش دەبێتە کارمەند.

ئەو ڕاهێنانانەی کە لەلایەن کۆلیج یان کۆمیونیتی سێنتەرەکانەوە بەڕێوەدەبرێن، ئەیەر ڤالیۆ هۆمس پارەکەی دەدات.

هاوکات ڕاهێنانی تەنها ئافرەتان بەڕێوەدەبەین ئەگەر پێویستی کرد.

ستانداردەکانی خزمەتگوزاری بۆ پێوانەکردن

ئێمە کۆمەڵە ڕێنماییەکی تازە پەرەپێدەدەین کە ڕوونی دەکاتەوە خزمەتگوزارییەکانمان چین، تۆ چۆنیان بەکاردەهێنیت و ئاستی ئەو خزمەتگوزارییانەی کە تۆ پێویستە لە ئێمەی چاوەڕێ بکەیت.

لەڕێگای ئاماژەدان بە ستانداردەکانی خزمەتگوزارییەوە تۆ و ئەیەر ڤالی هۆمس دەتوانن پێوانەی چۆنێتی کارکردن بکەن بەو ستانداردانە و دڵنیابن لەوەی کە ئێمە ئەو شتانە دەکەین کە دەڵێین دەیانکەین.

ستانداردەکانی خزمەتگوزاری نووسراون لەلایەن کرێنشین و خاوەن گرێبەستەکانەوە لە چەندین فۆکۆس گروپدا و هەروەها لەگەڵ ئەندامانی کۆستومەر پانێڵی ئێمەدا.

ئێمە ئێستا دەخوازین کرێنشین و خاوەن گرێبەستەکان ستانداردی خزمەتگوزارییەکانمان تاقی بکەنەوە کە لەسەر ماڵپەڕەکەمان هەیە ئەگەر دەخوازیت بیانبینیت بەڵام ئێمە کۆپیت دەدەینێ کاتێک دەست کرد بە تاقی کردنەوەیان.

ئەگەر ئەم زانیارییانە دەخوازیت بە فۆرماتی تر یان نووسینی گەورە، تۆمارکراو، سی دی/شریت، برایل یان وەرگێڕدراو بۆ زمانێکی تر، تکایە تەلەفۆن بکە بۆ 01132141942 قسە لەگەڵ ئیکواڵێتی ئۆفیسەر بکە.