



यस तालिमबाट तपाईंको अपेक्षा ??

परिचय

नामथर :

वतन :

संस्थाको नाम र पद :

कहिले देखि आवद्ध हुनु हुन्छ ?

रुची :



सुमनराज घिमिरे

तालिम अधिकृत, नेफ्स्कूल

९८४९०९४१६०

sumanrajghimire@gmail.com

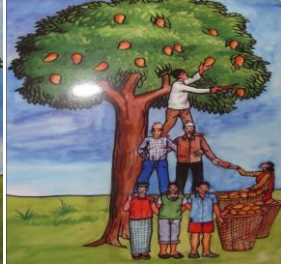
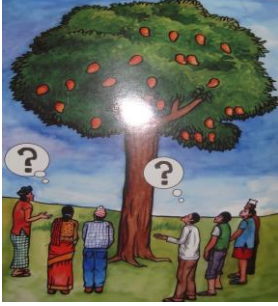


बजार प्रतिनिधिहरूको क्षमता अभिवृद्धि तालिम



एकला एकलै गर्न सकिएन ?

सबै जना मिलेर गरे ठूला ठूला काम गर्न सकिन्छ ।



अन्तर्राष्ट्रिय सहकारी महासंघ (ICA)

ले १९८३ सेप्टेम्बरमा पारित गरेको सहकारीको परिभाषा :

“संयुक्त स्वामित्व र प्रजातान्त्रिक नियन्त्रण रहने संस्थामार्फत आफ्ना साझा आर्थिक, सामाजिक एवं सांस्कृतिक आवश्यकता र आकांक्षाहरूलाई परिपूर्ति गर्नका लागि स्वेच्छिक रुपमा एकिकृत भएका व्यक्तिहरूको एक स्वायत्त संस्था नै सहकारी हो ।”

(A cooperative is an autonomous association of persons united voluntarily to meet their common economic, social and cultural need and aspirations through a jointly owned and democratically controlled enterprise.)



सहकारीले जे काम गरेपनि सदस्यलाई केन्द्रमा राख्नु पर्दछ ।





सहकारी अवधारणा

एकको लागि सबै सबैको लागि एक
One For All ,All For
One





सहकारी अवधारणा

परोपकार गर्न होईन,नाफाका लागि मात्र
पनि होईन, सेवाको लागि हो
Not For Charity, Not For Profit,
But For Service





सहकारी अवधारणा

मध्यस्तता हटाउन
To Eliminate The Middlemen





सहकारी अवधारणा

लागत मूल्यमा सेवा गर्न
Service At Cost





सहकारी अवधारणा

सदस्यद्वारा आफ्नै लागि ब्यवसाय
Member In Business For
Them Selves





सहकारी

- ☞ स्व : मालिक ।
- ☞ स्व : लाभ हानीको भागिदार ।
- ☞ स्व : नियन्त्रण पद्धति ।
- ☞ स्व : ब्यवस्थापन ।





..सहकारीको अवधारणा

सन् १८४४ मा बेलायतबाट शुरू

२०१३ साल चैत्र २० गतेबाट नेपालमा शुरू



सहकारीको विकास क्रम

- ☞ युरोपमा १९ औं शताब्दीबाट सहकारी अभियानको सुरुवात भएको हो ।
- ☞ Robert Owen (1771–1858) लाई सहकारी अभियानको पिता मानिन्छ ।
- ☞ **The Rochdale Society of Equitable Pioneers** सन् १८४४ मा २८ जना कामदार संगठित भई स्थापना भएको सहकारी हो । बेलायतबाट शुरू भयो ।



सहकारीको ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

बेलायतका समाज सुधारक रवर्ट ओवेनबाट औपचारिक रूपमा आधुनिक सहकारीको प्रारम्भ सर्वप्रथम सन् १८४४ मा कपडा कारखानामा काम गर्ने २८ जना मजदुरहरूको प्रयासबाट The Rochdale Equitable Pioneer Society रोचडेल समतामुलक अग्रणी संस्थाको नामबाट उपभोक्ता सहकारी भण्डारको स्थापना ।



सहकारीको ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

वि.सं.२०११ सालमा वाढी पहीरोवाट चितवन लगाएतका आस पासका जिल्लामा ठूलो धन जनको क्षेति भएको ।

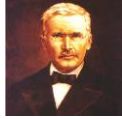
वि.सं.२०१३ सालमा तात्कालिन सरकारले सहकारी संस्था खोल्न कार्यकारी निर्देशिका जारी भएको । वाढी पहीरो पिडितहरुलाई व्यवस्था गर्न सरकारवाट राप्ति दून परियोजना स्थापना गरेको ।



बबान सिंह गुरुब

बचत तथा ऋण सहकारीको परिचय

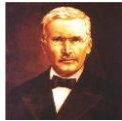
- बचत तथा ऋण सहकारीको जन्म जर्मनीवाट शुरु भएको हो ।
- १९ सौ शताब्दीको मध्यतिर जर्मनीका श्रमिक तथा किसानहरु साहुको ऋणमा चुर्लुम्म डुवेका थिए ।
- थिनीहरुलाई यस शोषणवाट मुक्त गर्ने काममा एफ डब्लु राइफाइसन (FW Raiffeisen) र फान्ज शुल्ज (Franz Schulze) दुई जना लागेका थिए ।



FW Raiffeisen

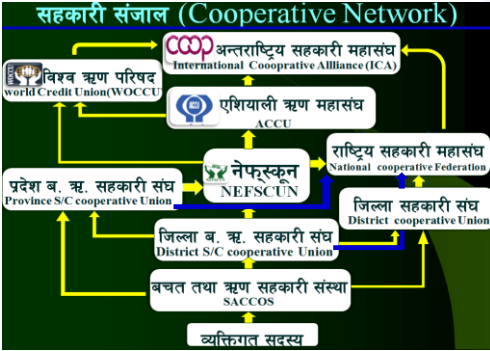
बचत तथा ऋण सहकारीको परिचय

- FW Raiffeisen (१८१८-१८८८) ले जर्मनीका ग्रामिण कृषकहरुको अकाल स्थितिको सुधार गर्न गरिब किसानहरुको संगठन बनाएर बचत गर्न र सोही बचतवाट गरिब संस्थाहरुलाई ऋण दिने कामको सुरुवात गरे ।
- श्रमिक एवं कृषकहरुलाई उक्त ऋणलाई उत्पादन मूलक कार्यमा लगाई जिवनस्तर उकास्ने काम गरे



FW Raiffeisen







नेपालमा साकोस अभियानका प्रणेता
Pioneer of SACCOS Movement

“पारस्परिक आपसी सहयोग बाट गरिबी हटाई समृद्धि हासिल गर्न सहयोग पुग्दछ”



स्व. गजराज धकिरे



साकोस आवाज

सहकारी सँगै सञ्चार

साकोस आवाजमार्फत आफ्ना सूचना, आवश्यकताहरुको सहज र शुलभ दरमा विज्ञापन गर्न सकिन्छ

सम्पर्क: रञ्जनमणि पौड्याल 9849995127 राधा पौडेल 9841668359

ईमेल: saccosaawaj@gmail.com

फेसबुक: www.facebook.com/SaccosAawaj

ट्वीटर @saccosaawaj

इन्स्टाग्राम:saccosaawaj

www.saccosaawaj.coop.np

सहकारी अवधारणा

- सहकारीको मुख्य उद्देश्य नाफा कमाउने होइन , मुल्यमा आधारित सेवा दिने हो ।
- सहकारीको मुख्य सरोकार उत्पादन र उपभोगको स्तर कायम गर्ने ।
- सहकारी सदस्य केन्द्रित व्यवसाय हो ।
- सदस्यले सदस्यकै लागि खोलिएको संस्था सहकारी हो ।
- सहकारी सिमा व्यवसाय हो ।

सहकारी संस्थाका उद्देश्य

१. व्यवसायिक उद्देश्य (मुख्य उद्देश्य)
 - सदस्यको आर्थिक जीवनस्तर उठाउने
२. विकास उद्देश्य (पुरक उद्देश्य)
 - सदस्य समुदायको शिक्षा, आरोग्य, कला, साहित्य र संस्कृतिमार्फत सामाजिक जीवनस्तर उठाउने
३. सामाजिक उद्देश्य (अतिरिक्त उद्देश्य)
 - गैर सदस्य समुदायमा संस्थाको छवि प्रक्षेपण गर्ने ।



सहकारीका मूल्य मान्यता र सिद्धान्त

- 👉 मूल्य (Value) भन्नाले विश्वास Set of beliefs हो
- 👉 मान्यता (Norms) भन्नाले निर्दिष्ट आचरण Ought's of behavior हो ।
- 👉 सिद्धान्त (Principles) भन्नाले सामान्य सत्य a general truth र आधार नियम हो ।



सहकारीका मूल्यहरू



आधार मूल्यहरू

(संस्था र सदस्यबीचको सम्बन्ध निर्धारक)

- 👉 आत्म सहयोग/स्वावलम्बन
- 👉 स्व-उत्तरदायित्व
- 👉 लोकतन्त्र
- 👉 समानता
- 👉 समता (न्याय)
- 👉 ऐक्यवद्धता

नैतिक मूल्यहरू

(संस्था र समाजबीचको सम्बन्ध निर्धारक)

- 👉 इमान्दारिता
- 👉 खुल्लापन
- 👉 सामाजिक उत्तरदायित्व
- 👉 अरुको हेरचाह



सहकारीका सिद्धान्तहरू



- १ ऐच्छिक तथा खुल्ला सदस्यता
- २ सदस्यहरूद्वारा प्रजातान्त्रिक नियन्त्रण
- ३ सदस्यहरूको आर्थिक सहभागिता
- ४ स्वायत्तता तथा स्वतन्त्रता
- ५ शिक्षा तालिम तथा सुचना
- ६ सहकारीहरूविच सहयोग
- ७ समुदायहरूप्रति चासो र वातावरण





बचत तथा ऋण सहकारीका ४ सिद्धान्तहरू

१. सदस्य सुरक्षा सिद्धान्त
२. सुशासन सिद्धान्त
३. सञ्चालन सिद्धान्त
४. सुरक्षा र स्वस्थताको सिद्धान्त



३. संचालन सम्बन्धी सिद्धान्तहरू

Operational Principles

क) सहकारी संरचना

- सदस्यको स्वामित्व
- सदस्यद्वारा नियन्त्रण
- प्रजातान्त्रिक नियन्त्रण

ख) सदस्यलाई सेवा

- वित्तीय समावेशीकरण
- वित्तीय स्थिरता
- सदस्यलाई अत्याधिक आर्थिक लाभ

ग) सामाजिक उत्तरदायित्व

- वित्तीय साक्षरता
- सञ्जालमा सहकार्य
- समुदायप्रति उत्तरदायित्व
- विश्वव्यापी लक्ष्य



त्यसैले सहकारी अविछिन्न उत्तराधिकारीवाला
सिमित दायित्व भएको सामुहिक स्वामित्व
रहेको उद्यम हो ।





सहकारी व्यवसाय र बैंक तथा अन्य व्यवसाय बीच फरक

छलफल गरौं



बैंक र सहकारी संस्थामा फरक



कृयाकलापहरू	बैंक	सहकारी संस्था
कार्यक्रम	वित्तीय	वित्तीय एवं गैह्र वित्तीय
उद्देश्य	नाफा कमाउने	सदस्यहरूको आर्थिक र सामाजिक विकास गर्ने
स्वामित्व	सिमित व्यक्तिहरू जस्ले शेयर खरिद गरेका छन्	सवै सदस्यहरूको किनभने सवैले शेयर खरिद गरेका हुन्छन्
कारोबार	आम ग्राहक संग	सदस्यहरू संग
लगानीकर्ता	सिमित व्यक्तिहरू	सवै सदस्यहरू
संरक्षण प्रदान	शेयरहोल्डर	आम सदस्य



कृयाकलापहरू	बैंक	सहकारी संस्था
लाभांष वितरण	सिमित शेयरहोल्डरलाई शेयर रकमको अनुपातमा	सवै सदस्यलाई शेयर रकमको अनुपातमा
मताधिकार	शेयर रकमको आधारमा	जातिसुकै शेयर खरिद गरेपनि एक व्यक्ति एक भोटका आधारमा
नियन्त्रण	शेयरहोल्डर वाट	सदस्यहरू वाट
उत्तरदायित्व	सिमित शेयरहोल्डर संग	आम सदस्य संग
व्याज दर	तुलनात्मक रुपमा कम	तुलनात्मक रुपमा बढि
संचालन	वैतनिक कर्मचारी	स्वयं सेवक संचालकहरू र वैतनिक कर्मचारी
शेयरहोल्डरहरू	निस्कृय	सकृय





सहकारी व्यवसाय र अन्य व्यवसाय बीच फरक



सहकारी र अन्य व्यवसाय विच फरक



सहकारी	अन्य व्यवसाय
सदस्य सेवा केन्द्रित	मुनाफा केन्द्रित
समुदायप्रति चासो	व्यवसाय प्रति चासो
नियमनकारी निकाय र कानून	नियमनकारी निकाय र कानून
मुनाफा वितरण निश्चित मात्रामा मात्रै	मुनाफा वितरण जति पनि गर्न सक्ने
एक व्यक्ति एक मत	पुँजीको आधारमा मत
निती विधि र पद्धतिको आधारमा	व्यवसायको मालिक
समाजवादी अवधारणा	पुँजीवादी अवधारणा
सामूहिक निर्णय	एकल निर्णय
स्वायत्तता र प्रजातन्त्रिक	प्रजातान्त्रिक नहुन सक्छ





सहकारी व्यवसाय	अन्य व्यवसाय
सदस्यमा आधारित व्यवसाय	ग्राहकमा आधारित व्यवसाय
निश्चित समुदायमा आधारित	व्यापक क्षेत्रमा आधारित
उत्पादन र उपभोगको स्तरमा आधारित (सदस्यको आवश्यकतामा आधारित सेवाहरूको विकास भएको हुन्छ)	नाफामा आधारित र धन वृद्धि
सदस्य स्वामित्व (सामूहिक) मा आधारित	निजी स्वामित्वमा आधारित
सेवामुखी व्यवसाय	नाफामुखी व्यवसाय
प्रजातान्त्रिक नियन्त्रण प्रणाली	लगानीकर्ताद्वारा नियन्त्रण हुने
खुल्ला बजारको निर्माण	एकलौटी बजारको निर्माण





अग्रभागका कर्मचारीहरूको क्षमता अभिवृद्धि तालिम





तपाईं को हो ?





अग्रभागका कर्मचारी (Frontline Employee)

- सदस्यहरूसँग सम्पर्कको पहिलो व्यक्ति
- संस्था र सदस्यलाई जोड्ने पुल
- The face of organization.
- Brand Ambassador of SACCOS.
- अग्रभागलाई सोधपुछ कक्षको रूपमा पनि चिनिन्छ ।





तपाईंको सस्थामा फोन आउदा कसरी जवाफ फर्काउनु हुन्छ ?



१. सदस्य: मलाई थोरै ऋण चाहिएको थियो,
अग्रभागको कर्मचारी: खै, मलाई त थाहै भएन, सरलाई सोध्नु न ।
२. सदस्य: मलाई थोरै ऋण चाहिएको थियो,
अग्रभागको कर्मचारी: खै, म ऋण हेर्दिन, सरहरूलाई सोध्नु न,
३. सदस्य: मलाई थोरै ऋण चाहिएको थियो,
अग्रभागको कर्मचारी: कस्तो प्रकारको ऋण चाहिएको हो,
सदस्य: घरको तला थप्नुथियो,
अग्रभागको कर्मचारी: घरको तला थप्ने ऋण त पाईबैन,
सदस्य: उसो भए के गरे पाईन्छ त ?
अग्रभागको कर्मचारी: कृषि ऋण भनेर भर्नुन , व्याज पनि सस्तो छ
सदस्य : हुन्छ ।





४. सदस्य: मलाई थोरै ऋण चाहिएको थियो,
अग्रभागको कर्मचारी: हजुर नमस्ते, भन्नुस के सेवा गरौं काकी ।
सदस्य: मलाई अलिकति ऋण चाहिएको थियो ।
अग्रभागको कर्मचारी: हजुर भन्नुन, हामी छौं नि, कस्तो ऋण हो, कति चाहिएको हो ।
सदस्य: घरको तल्ला थप्नु थियो, पैसा अलि पुगेन ।
अग्रभागको कर्मचारी: ए, ल राम्रो । हाम्रोमा घर निर्माण ऋण छ, घर मर्मत सम्भार ऋण छ । तपाईंलाई हामी घर मर्मत सम्भार ऋण शिर्षकबाट दिन सक्छौं ।
सदस्य:



१. ज्येष्ठ सदस्य (फोनमा) : ए भाई, मसित ४० हजार जति पैसा छ, त्यो नियमित बचतमा राख्ना ठिक होला कि, के मा राख्ना ठिक होला। नियमित बचतमा व्याज पनि बढि पाईने रहेछ।

अग्रभागको कर्मचारी: छै, मलाई त बाह्रै भएन, सरलाई सोध्नु न।

२. ज्येष्ठ सदस्य (फोनमा) : ए भाई, मसित ४० हजार जति पैसा छ, त्यो नियमित बचतमा राख्ना ठिक होला कि, के मा राख्ना ठिक होला। नियमित बचतमा व्याज पनि बढि पाईने रहेछ।

अग्रभागको कर्मचारी: हजुर हजुर नमस्ते आमा, तपाईंले नियमित बचतमा पैसा राख्न त मासिक मात्रै सक्नुहुन्छ।

बर तपाईंलाई हाम्रो ज्येष्ठ सदस्य बचत खाता भन्ने बचत छ, त्यसमा राख्नु, नियमित बचत भन्दा थोरै मात्रै व्याजवर कम छ। अनि त्यसमा बचत राख्नेबापत बर्षमा २ पटक निःशुल्क स्वास्थ्य जांच पनि हुन्छ।

सदस्य: ए हो र बाबु, ल ल त्यसैमा राख्नुपर्ला उसोभए।



सोधपुछ कक्ष.....



सदस्यको पहिलो पहुँच कक्ष.....



सोधपुछ कक्ष कस्तो हुनु पर्दछ ?.....

- 👤 सदस्य प्रवेशद्वारसगै सोधपुछ कक्षको व्यवस्था भएको हुनु पर्दछ,
- 👤 सदस्यको आगमनमा स्वागत गर्ने संस्कार विकास भएको हुनु पर्दछ।
- 👤 सदस्य आरामले बस्न मिल्ने गरी कुर्सीहरुको व्यवस्था गरिएको हुनु पर्दछ।
- 👤 सदस्यले मागेका सबै सूचना प्राप्त गर्न सकिने हुनु पर्दछ।
- 👤 सदस्यको सामान्य जिज्ञासा समाधान हुन सक्ने हुनु पर्दछ।



अग्रभागका कर्मचारीहरूको प्राथमिक उद्देश्य

- 👤 सदस्यहरूलाई अभिवादन गर्ने
- 👤 सदस्यलाई स्वागत महसुस गराउने
- 👤 सदस्यलाई संस्थाका नयाँ उत्पादन र सेवाहरूमा जानकारी दिई उनीहरूको वित्तीय आवश्यकताहरू सम्बोधन गर्ने
- 👤 संस्थाका प्रविधिहरू जस्तै ATM, QR Code, MIS System, Mobile Banking आदि सेवाहरूमा सदस्यहरूलाई मार्गदर्शन गर्ने
- 👤 सदस्यता र सम्पर्कहरूमा सेवाहरूको समयमै प्रदान गर्न आवश्यक समन्वयको कार्य गर्ने



अग्रभागका कर्मचारीहरूको कार्यहरू

- 👤 सदस्यहरू र अतिथिहरूलाई मैत्रीपूर्ण, व्यावसायिक र आतिथ्य सत्कार
- 👤 सदस्यहरू र आगन्तुकहरूको लागि सम्पर्कको पहिलो बिन्दु
- 👤 सदस्य प्रतिक्षा क्षेत्रको सफासफाईको सुनिश्चित गर्ने ।
- 👤 सदस्यहरूलाई समयमै मद्दत गर्ने ।
- 👤 सदस्यको खाताको जानकारी
- 👤 संस्थाले प्रदान गर्ने उपलब्ध सेवाहरूको जानकारी
- 👤 चेक अर्डर, ठेगाना परिवर्तन, ऋण माग फाराम, भुक्तानी रोक आदि जस्ता सेवा प्रदान गर्ने
- 👤 सदस्य र सरोकारवालाबाट सुझाव संकलन



अग्रभागका कर्मचारीहरूको कार्यहरू

- 👤 सदस्यहरू तथा आगन्तुकको आवागमन व्यवस्थापन
- 👤 सदस्य प्रतिक्षा कक्षमा भौतिक सुरक्षा निगरानी गर्ने
- 👤 सदस्य/अतिथि क्षेत्रमा सुरक्षागार्डसँग समन्वय गरी आवश्यक समन्वय गर्ने जस्तै ढोका बन्द गर्ने र खोल्ने, बत्ति बाल्ने निभाउने आदि
- 👤 एटीएम प्रयोग र सबै ई-सेवाहरूको सदस्यहरूलाई आवश्यक जानकारी तथा सहयोग गर्ने
- 👤 लेखन नजान्ने सदस्यलाई भुक्तानी पुर्जा र जम्मा फाराम भर्न सहयोग गर्ने
- 👤 सदस्य सेवा र विस्तार



अग्रभागका कर्मचारीहरूको कार्यहरू



- 👤 आवश्यकतानुसार फोटोकपी, फ्याक्स, फाइलिङ्ग, खामबन्दि, गर्ने तथा आवश्यक जानकारी/कागजातहरूको उपलब्ध गराउने ।
- 👤 (संचार व्यवस्थापन) इमेल, फोन वा अन्य सञ्चार मार्फत अनुरोध भए अनुसार तथ्याङ्क, जानकारी र कागजातहरू पूरा गर्ने र सम्बन्धित शाखामा फर्वाड गर्ने
- 👤 संस्थामा अभिलेख व्यवस्थापन जस्तै प्राप्त पत्र दर्ता र पठाउने पत्र चलानी गर्ने
- 👤 सुपरभाइजरले तोकेबमोजिम थप कार्य गर्ने



सहकारी संस्थामा अग्रभागमा रहेका कर्मचारीको भूमिका



सहकारी संस्थामा अग्रभागमा रहेका कर्मचारीको भूमिका



- 👤 संस्था र सदस्य विचको सम्बन्ध स्थापना गर्न ।
- 👤 संस्थाको समग्र कारोवार र सदस्य विस्तार गर्न ।
- 👤 संस्थाको छवि र गरिमा राम्रो बनाउने ।
- 👤 सदस्यको गुनासो संस्थामा ल्याउने ।
- 👤 संस्थाको राम्रो कुरा सदस्य र बजारमा लैजाने ।
- 👤 प्रतिस्पर्धिको जानकारी लिई संस्थाको व्यवस्थापन लाई जानकारी प्रदान गर्ने ।





अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने गुणहरू





अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने गुणहरू



- 👤 मित्रवत तथा सहयोगी
- 👤 धैर्यवान तथा शान्त
- 👤 आकर्षक व्यक्तित्व
- 👤 सकारात्मक मनोवृत्ति
- 👤 उच्च भावनात्मक चलाखीपन
- 👤 सदस्यको कुरा सुन्ने
- 👤 परिवर्तन व्यवस्थापन
- 👤 समय व्यवस्थापन
- 👤 गोप्यता कायम गर्ने





अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने गुणहरू



- 👤 सबै जानकारीमा चनाखो
- 👤 लेखाईमा तिब्रता र शुद्धता भएको
- 👤 एकैपटक धेरै कार्य गर्न सक्ने
- 👤 हौंसलो (मुस्कान सहितको सेवा)
- 👤 व्यवहारिकरूपमा परिपक्व
- 👤 व्यवसायिकता







अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने ज्ञान



छलफल गरौ



अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने ज्ञान



- 👤 संस्थाबाट उपलब्ध वस्तु र सेवाको ज्ञान
- 👤 सहकारी ऐन नियम, संस्थाको विनियम र आन्तरिक कार्यविधिहरूको ज्ञान
- 👤 बचत र ऋणको प्रकार र ब्याज दरको जानकारी
- 👤 संस्थाको सदस्यता नीतिको जानकारी



अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने ज्ञान सीप



छलफल गरौ



अग्रभागमा कार्यरत कर्मचारी हुनु पर्ने



सीप

- 👤 लेखा तथा हर हिसाव राख्ने सक्ने सीप
- 👤 वचत पास बुक भर्ने तथा चेक जाच गर्ने सीप
- 👤 कागजात तथा अभिलेख व्यवस्थापन सीप
- 👤 संस्थाका प्रविधिहरु जस्तै सफ्टवेयर, फोन इन्टरकम प्रणाली, हाजीरी मेसिन, फोटोकॉपी मेसिन आदि चलाउने सीप
- 👤 प्रभावकारी संचार तथा टेलिफोन ह्याण्डलिङ सीप
- 👤 सदस्यता पहिचान फाराम भर्ने सीप
- 👤 समय व्यवस्थापन सीप
- 👤 मिटिङ तथा अवलोकन भ्रमण व्यवस्थापन सीप



त्यसैले



सबैको विचारहरु जोड्ने





एक आपसको मतभेद घटाउने



एकता लाई बढाउने



अवसर र जिम्मेवारी भाग लगाउने





धन्यवाद





प्रभावकारी संचार सीप



संचारका ७ सी





प्रभावकारी संचार (Effective Communication)

What is Effective Communication?

Effective

successful in producing a desired result



Communication

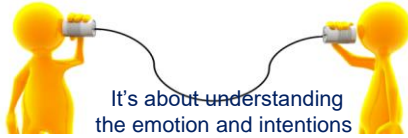
exchanging information or news

Effective Communication is when someone achieves a desired outcome by sharing key information or news.



+ Effective communication

The right people,
getting the right information,
at the right time



It's about understanding
the emotion and intentions
behind the information.



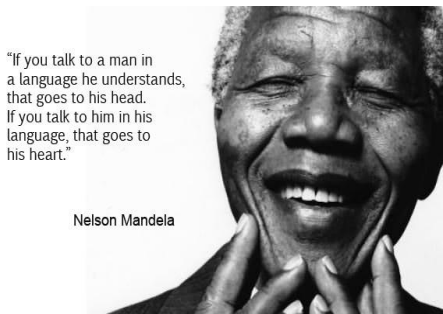
प्रभावकारी संचार प्रक्रिया (Effective Communication Process)

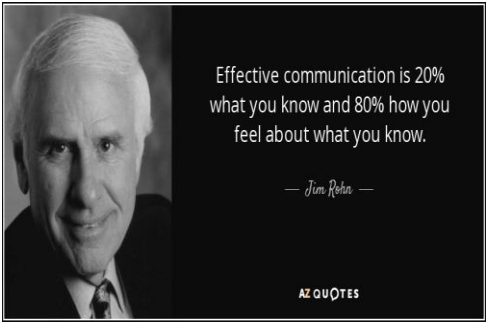


प्रभावकारी संचार सीप (Effective Communication Skills)











सदस्य सम्बन्ध (Member Relations)



"The higher level of service you deliver, the more your members want to do business with you, and the higher profits are likely to be."



अन्तिम निर्णयकर्ता

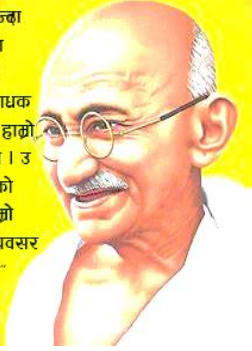


संस्थाका मालिक



एउटा सभस्य हाको संस्थाको लागि सबैभन्दा महत्वपूर्ण पाहुना (व्यक्ति) हो, जसका लागि हामी आवश्यक हुँदैन। हामीलाई चाहि उ आवश्यक हुन्छ। उ हाको कामको लागि ताघक होईन। उ त हाको कामको उद्देश्य हो। उ हाको काम (व्यवसाय) भन्दा परको व्यक्ति होईन। उ त हाको व्यवसायको एक हिस्सा हो। उसको सेवा गरेर हामीले उसलाई हाको बारेमा राको गर्न सोजेका होइनी बरु उसले सेवा गर्ने अवसर दिएर हाको बारेमा राको गर्न सोजेको हो।

महात्मा गान्धी



सदस्य सम्बन्धलाई महत्व नदिने संस्थाले आफ्नो वृद्धि गर्न सम्भव छैन।



सदस्य सम्बन्धलाई महत्व नदिने संस्था दिगो हुनै सक्दैन।



सदस्यले सोचेको भन्दा बढि सेवा प्रदान गर्नु





सदस्यसंगको व्यवहार

१० महत्वपूर्ण तरिका



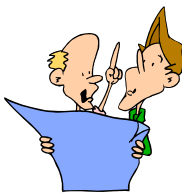


१. सदस्यले आफू विशेष भएको ठान्ने
बनाउनुहोस्





२. भेटेको पहिलो ५ सेकेण्डलाई
उच्चस्तरको बनाउनुहोस्





३. सानो कुराबाट शुरु गर्नुहोस्





४. अन्तरक्रिया वा भेटघाटलाई अत्यन्तै
आत्मीय बनाउनुहोस्





५. सदस्यलाई व्यक्तिगत हेरचाह गर्नुहोस्





६. सँधै सकारात्मक बन्नुहोस्





७. सँधै उत्सुक रहनुहोस् ।

सदस्यको आवश्यकता र इच्छा





८. गुनासो सुन्न तयार रहनुहोस्, भर्को नमान्नुहोस्





९. Be a little M.A.D.
Make A Difference





१०. सदस्यलाई ध्यान दिइराख्नुहोस्





सदस्य पहिचान
(KYM)





सदस्य वर्गीकरण



सदस्य वर्गीकरण



१. उच्च पदस्थ सदस्य (उच्च जोखिमको सदस्य)

उच्च पदस्थ सदस्यमा देहाएका सदस्यहरूलाई गणना गरिनेछ ।

- 👤 विदेशी कुटनितिक नियोगमा संलग्न सदस्य
- 👤 नेपाल सरकारले तोकेको मर्यादाक्रममा परेका सदस्यहरू
- 👤 संस्थाको संचालक समिति तथा लेखा समितिको पदाधिकारीहरू
- 👤 वार्षिक ३० लाख भन्दा बढीको कारोबार गर्ने सदस्यहरू

उच्च पदस्थ वा उच्च जोखिमका सदस्यहरूको विवरण वार्षिक रूपमा अध्यावधिक गरी राखिनेछ ।



“(ह) “स्वदेशी उच्चपदस्थ व्यक्ति” भन्नाले राष्ट्रपति, उपराष्ट्रपति, प्रधानमन्त्री, प्रधानन्यायाधीश, प्रतिनिधि सभाको सभामुख, राष्ट्रिय सभाको अध्यक्ष, प्रदेश प्रमुख, नेपाल सरकारका मन्त्री, प्रदेश सरकारका मुख्य मन्त्री, संघीय संसदका सदस्य, संवैधानिक निकायको पदाधिकारी, प्रदेश सभाका सभामुख, प्रदेश सरकारका मन्त्री, नेपाल सरकारका विशिष्ट श्रेणी वा सो सरह वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारी, उच्च अदालतको न्यायाधीश वा सोभन्दा माथिल्लो तहको न्यायाधीश, प्रदेश सभाका उपसभामुख, प्रदेश सभाका सदस्य, राष्ट्रियस्तरको राजनीतिक दलको केन्द्रीय पदाधिकारी, नगरपालिकाका प्रमुख तथा उपप्रमुख, गाउँपालिकाका अध्यक्ष तथा उपाध्यक्ष, उपप्रमुख तथा उपाध्यक्ष, नेपाल सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्व भएका संस्थाको उच्च पदाधिकारी वा त्यस्तो जिम्मेवारी भएको वा पाएको व्यक्ति सम्भन्नु पर्छ ।”



सदस्य वर्गीकरण

२. मध्यम पदस्थ सदस्य (मध्यम जोखिमको सदस्य)

👤 तत्कालै सार्वजनिक पद धारण गर्नसक्ने सम्भावना भएका सदस्यहरु

👤 वार्षिक १५ लाख भन्दा बढी ३० लाख सम्मको कारोवार गर्ने सदस्यहरु

३. न्यून पदस्थ सदस्य (न्यून जोखिमको सदस्य)

👤 वार्षिक १५ लाख भन्दा कमी कारोवार गर्ने सदस्यहरु

👤 सामान्य गुजारा चलाई रहेको सदस्यहरु

मध्यम पदस्थ वा मध्यम जोखिमका सदस्यहरुको विवरण हरेक २ वर्षमा अध्यावधिक गरि राखिनेछ । न्यून पदस्थ वा न्यून जोखिमका सदस्यहरुको विवरण हरेक तीन वर्षमा अध्यावधिक गरिनेछ ।



सदस्य सेवा नीति कार्यान्वयन (POLICY)



सहकारी संस्थामा कस्ता
व्यक्तिहरु सदस्य बन्न
सक्छन् ?



संस्थाको सदस्यता :

- 👤 नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्र प्राप्त गरेको ।
- 👤 संस्थाको स्वीकृत कार्यक्षेत्र भित्र बसोवास गरेको ।
- 👤 संस्थाको कम्तीमा एक कित्ता शेयर खरिद गरेको ।
- 👤 संस्थाको विनियममा उल्लिखित शर्तहरू पालना गर्न मन्जुर गरेको ।
- 👤 प्रचलित कानूनले अयोग्य नठहरिएको ।
- 👤 संस्थाको जिम्मेवारी पालना गर्न मन्जुर भएको ।
- 👤 संस्थाले गरेको कारोबारसँग प्रतिस्पर्धी हुने गरी कारोबार र व्यवसाय नगरेको ।

सहकारी संस्थामा सदस्य बन्न
के गर्नु पर्दछ ?

सदस्यता प्राप्त गर्न निवेदन दिनु पर्ने

- 👤 सहकारी संस्थाको सदस्यता लिन चाहने सम्बन्धित व्यक्तिले संस्थाको सञ्चालक समिति समक्ष निवेदन दिनु पर्नेछ ।
- 👤 संस्थाको सदस्यता पाउँ भनि निवेदन परेको मितिले पैंतीस दिन भित्र सञ्चालक समितिले सहकारी ऐन नियम र संस्थाको विनियमको अधीनमा रही सदस्यता प्रदान गर्ने वा नगर्ने निर्णय गर्नु पर्नेछ ।
- 👤 सञ्चालक समितिले सदस्यता प्रदान नगर्ने निर्णय गरेमा सो को कारण खोली सात दिनभित्र निवेदकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।











**शेयर सदस्य बन्न के
कस्ता कागजातहरु
आवश्यक पर्दछ ?**



सदस्य बन्नको लागि पेश गर्नुपर्ने कागजातहरु



-  सदस्यता पाउँ भन्ने ब्यहोराको निवेदन
-  नेपाली नागरिकताको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपी - १ प्रति
-  सदस्य बन्न चाहने ब्यक्तिको पासपोर्ट साईजको फोटो
-  कार्यक्षेत्र भित्र बसोवास गरेको पुष्टी हुने कागजात
-  हकवालाको पासपोर्ट साईजको फोटो
-  हकवालाको नागरिकता वा परिचय खुल्ने प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी
-  पुर्ण रुपमा भरिएको सदस्य पहिचान (KYM) फाराम
-  सञ्चालक समितिले तोकेका अन्य कागजातहरु





**सदस्यता कायम नरहने
अवस्थाहरु के के हुन ?**



सदस्यता कायम नरहने :

- 👤 सदस्यको मृत्यु भएमा ।
- 👤 मानसिक सन्तुलन (मगज) विग्रिएको प्रमाणित भएमा ।
- 👤 नैतिक पतन हुने फौजदारी अभियोग अदालतबाट प्रमाणित भएमा ।
- 👤 राजीनामा स्वीकृत भएमा ।
- 👤 सम्पूर्ण शेयर रकम फिर्ता गरेमा ।
- 👤 विनियममा व्यवस्था भए अनुसार सदस्यताबाट निष्कासन भएमा ।

सदस्यता कायम नरहने :

- 👤 संस्था विघटन भएमा वा खारेजीमा परेमा ।
- 👤 साधारणसभाको निर्णयले संस्थाको उद्देश्य वा हित विपरीत कार्य गरेको ठहर गरेमा ।
- 👤 कुनै सदस्यले सहकारी संस्थाबाट प्राप्त वा भुक्तान गर्नु पर्ने कुनै रकम भएमा सो फरफारक नभएसम्म वा निजले लिएको ऋण, तिर्नु पर्ने कुनै दायित्व वा अन्य कुनै सदस्यको तर्फबाट धितो वा जमानत बसेकोमा सो को दायित्व फरफरक नभएसम्म निजको सदस्यता समाप्त हुने छैन ।

भौतिक व्यवस्थापन

१. सदस्य मैत्री
२. बालबालिका मैत्री
३. फरक क्षमता भएका व्यक्तिका लागि



१. हाँसेर काम शुरु
गर्नुहोस्



A Smile Costs
Nothing But Gives A
Lot

२. हरेक सदस्यलाई
सम्मान गर्नुहोस्



Respect is at a
heart of
member
service which
leads the
excellence.

३. सदस्यलाई अत्यन्तै चासो
दिनुहोस् । कुराहरु बुझ्ने
प्रयास गर्नुहोस् ।

Until you understand
your members' deeply
& genuinely you can
not truly serve them



४. कुनै जानकारी माग
भएमा तुरुन्तै र
तत्कालै विना
हिच्कीचाहट दिनुहोस्



- Accurate, up-to-date and consistent information
- Immediate answers to their questions
- An easy way to search for information



५. विश्वासमा लिनुहोस् ।

(हरेक काम ठिक
समयमा सम्पन्न गर्ने
संस्कृतिको विकास
गर्नुहोस्)



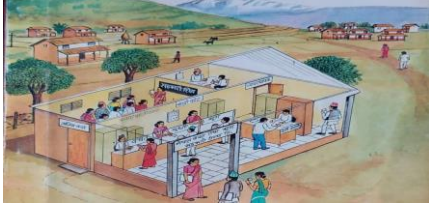
Think
Your most unhappy members
are your greatest source of
learning



६. हरेक प्रक्रियाहरूलाई सहज बताइदिनुहोस्

(HASSLE FREE SERVICE)

Hassle free service builds trust.



७. हरेक सुचनाहरूको लागि सहज पहुँच दिनुहोस् ।



८. विज्ञ (Expert) बन्नुहोस्

You must continue to gain expertise but avoid thinking like an expert.



९. सदस्यको चाहाना
बुझ्न सक्ने बन्नुहोस्



If you hope to
succeed, you must
understand your
member and
appreciate what
they want.

१०. प्रत्येक भेटघाटलाई
अविष्मरणीय बनाउनुहोस्



It is not your member's job to
remember you. It is your
responsibility to make sure
they don't have the chance to
forget you

११. निरन्तर फलो अप गरिरहनुस् ।
(After delivering the service)



Show up early, stay late,
do your best, always say
thank you, give people
more than they expect, &
follow up.

१२. आफ्नो गल्तीलाई स्विकार्नुहोस् ।
(Realize your mistakes, do not
blame others)





१३. दिगो सम्बन्ध बनाउने प्रयास
गर्नुहोस् .





१४. सकेसम्म हुन्छ भन्ने वातावरण
बनाउनुहोस्
(make environment positive)





१५. अन्तमा माथिका १४ वटा
चरणहरु कार्यान्वयनमा आएकोमा
विश्वस्त हुनुहोस् ।



The Seven "B's" of Relationship Building

- Be Real
- Be Interested
- Be a Listener
- Be Empathic
- Be Honest
- Be Helpful
- Be Prompt



रुखको हाङ्गामा बसेको चरालाई
हाङ्गो भाँचिएला भन्ने कुनै डर
हुँदैन!

कारण

चराले रुखको हाङ्गोलाई हैन
आफ्नो पखेटालाई विश्वास गर्छ!

सधैं आफूमा, आफ्नो क्षमतामा
विश्वास गर्नुस्, संसार तपाईंले नै
जित्ने हो!

आफ्नो क्षमतामा विश्वास गर्नुहोस् ।



