

बॉट्स, एप्स, तुरंत भुगतान और 24 घंटे सेवाओं की उम्मीद आम हो गई है, बैंकिंग में ग्राहक का अनुभव सिर्फ तकनीक से नहीं बनता। मजबूत डिजिटल व्यवस्था अपनी जगह अहम है, लेकिन रोजमर्रा की



इंसानी बातचीत भी उतनी ही मायने रखती है। तकनीक से रफ्तार, सुविधा और बड़े स्तर पर सेवाएँ मिलती हैं, लेकिन असली फर्क तब दिखता है, जब शाखा, फील्ड या सर्विस डेस्क पर मौजूद फ्रंटलाइन कर्मचारी ग्राहक से सीधे जुड़ते हैं। ऐसे में, वही बैंक को वास्तव में जीवंत बनाते हैं। उनका व्यवहार, स्पष्ट बातचीत और काम के प्रति लगन ही तय करती है कि ग्राहक बैंक को कितना भरोसेमंद, जिम्मेदार और ग्राहकों पर ध्यान देने वाला मानता है।

ग्राहकों की बदलती अपेक्षाएँ : समय के साथ ग्राहकों की उम्मीदों में भी बड़ा बदलाव आया है। आज के ग्राहक पहले से ज्यादा जागरूक हैं, डिजिटल माध्यमों को समझते हैं और फैसले लेने से पहले कई पहलुओं पर ध्यान देते हैं। वे चाहते हैं कि डिजिटल चैनल्स के माध्यम से उन्हें तेज और आसान सेवाएँ मिलें, लेकिन जब बात किसी अहम वित्तीय

क्षमता, ध्यान से सुनने की आदत और लोगों की भावनाओं को समझने की समझ भी उतनी ही अहम हो गई है। जटिल वित्तीय जानकारी को आसान भाषा में समझाना और ग्राहकों के सवालों

का धैर्य से जवाब देना उनके भरोसे को मजबूत करता है और लंबे समय तक रिश्ते बनाए रखने में मदद करता है। इसलिए काम से जुड़े तकनीकी प्रशिक्षण के साथ-साथ व्यवहार से जुड़े प्रशिक्षण और कर्मचारियों के लगातार विकास पर उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक भी लगातार ध्यान देता है। उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक में 'ग्राहक सबसे पहले' की संस्कृति संगठन की कार्यप्रणाली का अहम हिस्सा है। इसे मजबूत बनाने के लिए हर कर्मचारी के लक्ष्य में सेवा की गुणवत्ता से जुड़े मानक भी शामिल किए गए हैं। साथ ही, जॉइनिंग के शुरुआती प्रशिक्षण से लेकर हर साल होने वाले रिफ्रेशर कार्यक्रमों तक, फ्रंटलाइन कर्मचारियों के लिए सेवा गुणवत्ता से जुड़े प्रशिक्षण नियमित रूप से कराए जाते हैं।

कर्मचारी जुड़ाव और उनका बेहतर कार्य-जीवन : कर्मचारियों को अलग-अलग