



Customer Care Executive

ग्राहक सेवा एजीक्यूटिव फोन, चैट या ईमेल से ग्राहकों की समस्याएँ सुनकर उनका समाधान करता है और कंपनी व ग्राहक के बीच भरोसे का पुल बनता है।
12वीं के बाद अच्छी संवाद-कला से इस करियर में जल्दी नौकरी मिल सकती है।



इस करियर की पूरी जानकारी — स्कैन करें

वेतन, परीक्षा, कॉलेज, प्रवेश के रास्ते और आगे के कदम — सब पोर्टल पर।

career.gsssjethantri.in/#/career/gen-6731

राजकीय उच्च माध्यमिक विद्यालय, जेठन्तरी

Govt. Sr. Sec. School, Jethantri · ब्लॉक समदड़ी · बालोतरा (Block Samdari · Balotra)

www.gsssjethantri.in · career.gsssjethantri.in



सुशील कुमार शर्मा

प्रधानाचार्य, रा.उ.मा.वि. जेठन्तरी · मास्टर ट्रेनर
Principal, GSSS Jethantri · Master Trainer



श्री चेनाराम चौधरी

प्रधानाचार्य, डाइट बाड़मेर
Principal, DIET Barmer



श्रीमती संघमित्रा

वरिष्ठ व्याख्याता, डाइट बाड़मेर (सहयोग)
Sr. Lecturer, DIET Barmer (Support)



भरत चौधरी

अभिकल्पना व विकास · व्याख्याता (इतिहास)
Designed & developed · Lecturer (History)

विशेष धन्यवाद · SPECIAL THANKS



सुरेन्द्र सिंह राठौड़

व्याख्याता (इतिहास) · रा.उ.मा.वि. कानाना



सुरेश कुमार सैन

व्याख्याता (भूगोल) · रा.उ.मा.वि. रामसीन मूंगड़ा



वनिता कुमारी

व्याख्याता (इतिहास) · रा.उ.मा.वि. रामसीन मूंगड़ा



कमलेश चौधरी

व्याख्याता (राजनीति विज्ञान) · रा.उ.मा.वि. टापरा

करियर मार्गदर्शन कार्यशाला, डाइट बाड़मेर (14-17 जुलाई 2026) में विकसित व लोकार्पित
Developed & unveiled at the Career Guidance Workshop, DIET Barmer (14-17 July 2026)

यह एक स्वतंत्र परियोजना है, जो सरकार की आधिकारिक करियर-मार्गदर्शन सामग्री पर आधारित है। · An independent project based on the Government's official career-guidance content.

1 यह करियर क्या है

ग्राहक सेवा एग्जीक्यूटिव फोन, चैट या ईमेल से ग्राहकों की समस्याएँ सुनकर उनका समाधान करता है और कंपनी व ग्राहक के बीच भरोसे का पुल बनता है। 12वीं के बाद अच्छी संवाद-कला से इस करियर में जल्दी नौकरी मिल सकती है।

2 एक नज़र में

न्यूनतम योग्यता	12वीं पास + एनएसक्यूएफ लेवल 4 प्रशिक्षण/डिप्लोमा (स्नातक बेहतर)
कार्य-शैली	कॉल सेंटर/ऑफिस में डेस्क जॉब, शिफ्ट ड्यूटी संभव
माँग	बीपीओ, ई-कॉमर्स, बैंकिंग व टेलीकॉम में लगातार ऊँची
शीर्ष कमाई	मैनेजर/टीम लीड स्तर पर ₹50,000-80,000/माह

3 क्या-क्या चाहिए

रुचियाँ

- लोगों से बातचीत करना और उनकी मदद करना अच्छा लगे
- समस्याओं का हल खोजने में रुचि
- धैर्य और शिष्टता से हर तरह के ग्राहक से पेश आना

क्षमताएँ

- स्पष्ट व मधुर संवाद (हिंदी/अंग्रेज़ी) की क्षमता
- दबाव और नाराज़ ग्राहकों के बीच शांत रहना
- अनुशासित, व्यवस्थित और ऊर्जावान रहना

ज़रूरी कौशल

- सक्रिय सुनना (एक्टिव लिसनिंग) और सही सवाल पूछना
- कंप्यूटर, सीआरएम और टिकटिंग सॉफ्टवेयर चलाना
- शिकायत समाधान व एस्केलेशन प्रक्रिया की समझ
- टाइपिंग व चैट/ईमेल लेखन
- उत्पाद/सेवा की जानकारी याद रखना
- समय प्रबंधन और लक्ष्य (टार्गेट) पूरा करना

4 कैसे पहुँचें

- 1 किसी भी विषय में 12वीं पास करें।
- 2 एनएसक्यूएफ लेवल 4 (डोमेस्टिक कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव) प्रशिक्षण या कस्टमर केयर मैनेजमेंट डिप्लोमा करें।
- 3 चाहें तो किसी भी विषय में स्नातक करें - बीपीओ/बैंक में तरक्की आसान होती है।
- 4 संवाद-कला और कंप्यूटर कौशल का अभ्यास करें (स्वयं/आरएसएलडीसी कोर्स)।
- 5 बीपीओ, ई-कॉमर्स या बैंक में एंट्री-लेवल कस्टमर केयर पद के लिए आवेदन करें।

5 कहाँ से पढ़ें

सरकारी संस्थान

- राजस्थान कौशल एवं आजीविका विकास निगम (आरएसएलडीसी) — जयपुर व जिला केंद्र, राजस्थान (<https://livelihoods.rajasthan.gov.in/rsldc/>)
- स्किल इंडिया डिजिटल हब (एनएसडीसी) — अखिल भारतीय/ऑनलाइन (<https://www.skillindiadigital.gov.in/>)
- इग्नू (IGNOU) — ऑनलाइन/दूरस्थ (<https://www.ignou.ac.in/>)

निजी संस्थान

- NIIT / मान्यता प्राप्त निजी कौशल संस्थान — जयपुर व अन्य शहर

ऑनलाइन

- स्वयं (SWAYAM) - कस्टमर सर्विस कोर्स — ऑनलाइन (<https://swayam.gov.in/>)
- Coursera - Customer Service — ऑनलाइन (<https://www.coursera.org/>)

फ्रीस

आरएसएलडीसी/स्किल इंडिया के सरकारी कोर्स प्रायः निःशुल्क हैं। निजी डिप्लोमा/सर्टिफिकेट कोर्स की फीस लगभग ₹3,000 से ₹1,20,000 तक होती है।

छात्रवृत्तियाँ

- राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल (NSP) (<https://scholarships.gov.in>)
- Buddy4Study (<https://www.buddy4study.com/>)
- सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग, राजस्थान छात्रवृत्ति (<https://sje.rajasthan.gov.in/>)

6 काम कैसा होता है

कहाँ काम

कस्टमर केयर कॉल सेंटर (बीपीओ), कंपनियों के कॉर्पोरेट ऑफिस, बैंक, ई-कॉमर्स व टेलीकॉम सेवा केंद्र।

कार्य-संस्कृति

ऑफिस में समय प्रायः निश्चित रहता है, पर कॉल सेंटर में शिफ्ट (रात्रि सहित) में 8-9 घंटे कंप्यूटर के सामने काम करना पड़ सकता है।
दिव्यांगजनों के लिए भी इस क्षेत्र में अच्छे अवसर हैं।

कौन नौकरी देता है

- बीपीओ/आईटी सेवा कंपनियाँ (जेनपैक्ट, टेक महिंद्रा, इंफोसिस बीपीएम)
- ई-कॉमर्स कंपनियाँ (अमेज़न, फ्लिपकार्ट, मीशो)
- बैंक, बीमा व फिनटेक कंपनियाँ
- टेलीकॉम कंपनियाँ (जियो, एयरटेल, वीआई)
- एयरलाइंस, होटल व ट्रैवल कंपनियाँ
- अस्पताल व हेल्थटेक सेवाएँ

माँग (2026)

2026 में ई-कॉमर्स, फिनटेक और टेलीकॉम के विस्तार से हिंदी व क्षेत्रीय भाषाओं के कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव की माँग लगातार बढ़ रही है।
जयपुर बीपीओ-आईटी हब के रूप में उभरा है, इसलिए राजस्थान के युवाओं को घर के पास ही नौकरियाँ मिल रही हैं।

7 आगे बढ़ने का रास्ता

- 1 कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव
- 2 सीनियर कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव
- 3 टीम लीड / सहायक प्रबंधक
- 4 कस्टमर सर्विस मैनेजर

कमाई

शुरुआत	₹12,000-20,000
मध्य स्तर	₹25,000-40,000
वरिष्ठ स्तर	₹45,000-80,000

राजस्थान करियर पोर्टल (पेस्केल स्रोत) के अनुसार आय लगभग ₹10,000-28,000 प्रति माह रही है; 2026 में मेट्रो शहरों, अंतरराष्ट्रीय प्रोसेस और नाइट शिफ्ट भत्तों से अधिक मिलता है। अंग्रेज़ी दक्षता से पैकेज बढ़ता है।

8 अच्छी बातें • चुनौतियाँ

अच्छी बातें

- 12वीं के बाद जल्दी नौकरी - बड़ी डिग्री की अनिवार्यता नहीं
- संवाद, कंप्यूटर व ग्राहक-प्रबंधन के जीवनभर काम आने वाले कौशल
- बीपीओ से बैंकिंग, सेल्स, एचआर जैसी राहों में आगे बढ़ने का मौका

चुनौतियाँ

- नाइट शिफ्ट और लंबा स्क्रीन-टाइम थकाने वाला हो सकता है
- नाराज़ ग्राहकों से रोज़ाना निपटने का मानसिक दबाव
- शुरुआती वेतन सीमित और टारगेट आधारित मूल्यांकन

9 असल ज़िंदगी की कहानियाँ

Nithin Kamath

कॉल सेंटर कर्मों से ज़ेरोधा के सह-संस्थापक

बैंगलुरु के नितिन कामत ने 2001 से 2004 तक रात की शिफ्ट में कॉल सेंटर में काम किया, जहाँ शुरुआती कमाई करीब ₹8,000 मासिक थी। ग्राहकों से फोन पर बात करने के इसी अनुभव और दिन में ट्रेडिंग की लगन से उन्होंने 2010 में भाई के साथ ज़ेरोधा शुरू की, जो देश की सबसे बड़ी ब्रोकिंग कंपनियों में है। उनकी कहानी बताती है कि कस्टमर केयर की नौकरी मेहनती युवाओं के लिए बड़ा लॉन्चपैड बन सकती है।

The Economic Times • <https://m.economictimes.com/news/new-updates/meet-nithin-kamath-a-call-centre-worker-with-an-8k-income-whose-zero-dha-is-now-worth-rs-2094-crore/articleshow/97343146.cms>

Jyotishree

16 साल की उम्र में कॉल सेंटर से शुरुआत, अब फ्रीलांस सोशल मीडिया मैनेजर

पारिवारिक आर्थिक संकट के चलते ज्योतिश्री ने 12वीं का रिज़ल्ट आने से पहले ही 16 साल की उम्र में ₹4,500 मासिक की पार्ट-टाइम कॉल सेंटर नौकरी शुरू की और पढ़ाई भी जारी रखी। ऑस्ट्रेलियाई व अमेरिकी शिफ्टों में सालों काम कर उन्होंने संवाद-कौशल निखारा, नए कौशल सीखे और आज फ्रीलांस सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में लगभग ₹3 लाख मासिक कमाती हैं। उनका मंत्र है - हर नौकरी में नया कौशल सीखते रहो।

Livemint • <https://www.livemint.com/news/trends/woman-who-started-her-career-with-rs-4-500-call-centre-job-now-earns-rs-3-lakh-a-month-11781754898703.html>

10 अगर यह रास्ता न बने तो

एक परीक्षा या एक प्रयास से रास्ता बंद नहीं होता। इन्हीं विषयों से ये रास्ते भी खुलते हैं — इनमें प्रवेश आमतौर पर आसान होता है और आगे चलकर इसी क्षेत्र में लौटा जा सकता है।

- सेल्स प्रतिनिधि
- विजुअल मर्चेन्डाइज़र
- व्यवसाय विकास समन्वयक

11 स्रोत व आगे पढ़ें

1. राजस्थान करियर गाइडेंस - ग्राहक सेवा एग्जीक्यूटिव — <https://cg.rajasthan.gov.in/careerguidance/hi/career/%e0%a4%97%e0%a5%8d%e0%a4%b0%e0%a4%be%e0%a4%b9%e0%a4%95-%e0%a4%b8%e0%a5%87%e0%a4%b5%e0%a4%be-%e0%a4%8f%e0%a4%97%e0%a5%8d%e0%a4%9c%e0%a5%80%e0%a4%95%e0%a5%8d%e0%a4%af%e0%a5%82%e0%a4%9f%e0%a4%bf%e0%a4%b5/>
2. राष्ट्रीय करियर सेवा (एनसीएस) — <https://www.ncs.gov.in/>
3. आरएसएलडीसी - कौशल प्रशिक्षण — <https://livelihoods.rajasthan.gov.in/rsldc/>
4. स्किल इंडिया डिजिटल हब — <https://www.skillindiadigital.gov.in/>



और 770+ करियर — पूरा पोर्टल

रुचि व योग्यता परीक्षण, सरकारी नौकरियाँ, कौशल पाठ्यक्रम, बायोडाटा बनाने की सुविधा — सब मुफ्त, बिना लॉगिन, इंटरनेट के बिना भी।

career.gsssjethantri.in