



COURSE NAME: Field Technician: Other Home Appliances

NSQF LEVEL: 4

REFERENCE ID: ELE/Q3104

ALIGNED TO: NCO-2004/7249.90

Brief Job Description:

The individual at work installs the appliance and interacts with customers to diagnose the problem and possible causes. Once the problem and causes have been identified, the individual rectifies minor bloms or replaces faulty modules for failed parts or recommends factory repairs for bigger faults.

Personal Attributes:

The individual must be willing to work in the field and travel through the day from one customer's premise to another. Punctuality, amenable behaviour, patience, good interpersonal relationship building, trustworthiness, integrity, and critical thinking are important attributes for this job.

Module 1 : Engage with customer for service

- Introduction-FT-OHA (परिचय FT-OHA)
- Role of FT-OHA (FT-OHA की भूमिका)
- Interact with the customer prior to visit (यात्रा करने से पहले ग्राहक से बातचीत करें)
- Interact with customer at their premises (अपने परिसर में ग्राहक के साथ बातचीत करें)
- Suggest possible solutions to customer (ग्राहक के लिए संभावित समाधान सुझाएं)
- Achieve productivity and quality as per company's norms (कंपनी के मानदंडों के अनुसार उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना)
- Skill required for field technician
- Basic of Computer
- Basic of Internet
- Story / Case Study Based Brain Storming Session

Assessment for Module 1



Module 2 : Install the Water Purifier

- Introduction of water purifier
- Type of water purifier and their features
- Parts and their functions of water purifier
- Undertake pre-installation site visit (पूर्व स्थापना स्थल शुरू)
- Remove packaging and check accessories (पैकेजिंग निकालें और सामान की जांच करें)
- Fix the water purifier at identified location(चिह्नित स्थान पर वाटर प्यूरीफायर ठीक करें)
- Check water purifier's functioning(वाटर प्यूरीफायर के कामकाज की जांच करें)
- Complete the documentation (दस्तावेज पूरा कर)
- Interact with supervisor or superior(पर्यवेक्षक के साथ बातचीत)
- Achieve productivity and quality as per company's norms(कंपनी के मानदंडों के अनुसार उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना।)
- Basic of MS Office
- Basic of Email Writing
- Group Discussion

Assessment for Module 2

Module 3 : Repair Dysfunctional Water Purifier

- Understand the symptoms in the water purifier and identify the fault(वाटर प्यूरीफायर में लक्षणों को समझें और गलती की पहचान करें)
- Replace dysfunctional part in the water purifier unit(वाटर प्यूरीफायर यूनिट में बेकार भाग को बदलें)
- Confirm functionality of the repaired unit (मरम्मत इकाई की कार्यक्षमता की पुष्टि करें)
- Achieve productivity and quality as per company's norms(कंपनी के मानदंडों के अनुसार उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना)
- Basic of MS Word
- Basic of Listening Skill
- Interaction With SME

Assessment for Module 3



Module 4 : Repair Dysfunctional Mixer/Juicer/Grinder

- Introduction of mixer/juicer /grinder
- Type of mixer/juicer /grinder and their features
- Parts and their functions of mixer/juicer /grinder
- Understand the symptoms in the appliance and identify the fault (उपकरण में लक्षणों को समझें और पहचानें)
- Replace dysfunctional part of the small appliance(छोटे उपकरण के बेकार हिस्से को बदलें)
- Confirm functionality of the repaired unit (मरम्मत इकाई की कार्यक्षमता की पुष्टि करें)
- Achieve productivity and quality as per company's norms (कंपनी के मानदंडों के अनुसार उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना)
- Basic of MS Excel
- Basic of Concall
- Interaction With Corporate
- Interpersonal Skill

Assessment for Module 4

Module 5 - Repair Dysfunctional Microwave Oven

- Introduction of microwave oven
- Type of microwave oven and their features
- Parts and their functions of microwave oven
- Understand the symptoms in the microwave and identify the fault(माइक्रोवेव में लक्षणों को समझें और गलती की पहचान करें)
- Replace dysfunctional part in the microwave (माइक्रोवेव में बेकार भाग को बदलें)
- Confirm functionality of the repaired unit (मरम्मत की कार्यक्षमता की पुष्टि करें)
- Achieve productivity and quality as per company's norms (कंपनी के मानदंडों के अनुसार उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना)

Assessment for Module 5



Module 6 : Interact with colleagues

- Interact with supervisor or superior(पर्यवेक्षक या बेहतर के साथ बातचीत)
- Coordinate with colleagues (सहकर्मियों के साथ समन्वय)
- Coordinate with customer (ग्राहक के साथ समन्वय)
- Basic of MS power Point
- Basic of Video call
- Conflict Management
- Importance of Team
- Objection / Rejection Handling

Assessment for Module 6

Interaction with Subject Matter Expert

Certification