रीटेल क्या है?

जब हम किसी ग्राहक को कोई समान बेचते हैं, उसे रीटेल कहते हैं। यह एक प्रकार से व्यवसायिक क्रिया होती हैं जिसमें कि कोई व्यक्ति किसी दुकान पर कोई समान लेने गया और वह वहॉ से समान खरीदता है और दुकानदार वहॉ सामान उसे बेचता हैं वह रीटेल कहलाता हैं।

जैसे= कपड़े, पुस्तक, पेन, गाड़ी, सब्जी आदि चीजें जो भरोसेमंद होती हैं। हम इसे दुकानदार के भरोसे खरीदते हैं। इन सभी का केवल हम अनुभव कर सकते हैं जैसे कि कार की सर्विसिंग या टी.वी. की मरम्मत ये चीजें शामिल हैं।




रीटेलर वह होता है जो सामान व सेवा प्रदान कराता हैं। जिसमें कि बेचने वाला और खरीदने वाला दोनो ही एक महत्वपूर्ण कड़ी हैं।

रीटेलर अलग–अलग मेनूफेक्चर या सप्लायर से सामान खरीदता हैं, और ग्राहक के सामने ज्यादा से ज्यादा अलग–अलग प्रकार के सामान पेष करता हैं। आज के इस दौर में रीटेलर ग्राहको को विभिन्न प्रकार के सामान उपलब्ध कराने कि क्रिया रीटेलर के लिए बहुत आवष्यक है, रीटेल अपने व्यपार की उन्नति के साथ, हर रीटेलर ग्राहक का ध्यान अपनी ओर आकर्षित कर उस वस्तु का मूल्य भी बढ़ाना चाहता है जिससे की उसे उसका लाभ प्राप्त हो सके हर रीटेलर को ग्राहक की जरूरतो को ध्यान में रख कर उसे वह समान उपलब्ध कराकर उसे संतुष्ट कर सकें। यह रीटेल को पूर्ण करता हैं।

रीटेल के टाइप?

रीटेल के टाइप निम्नलिखित हैं जो इस प्रकार हैं।

1. स्वतंत्र रूप से अधिकार होना जैसे किसी स्टोर पर किसी एक व्यक्ति का अधिकार होता हैं, उदाहरण किराने की दुकान, कपड़े की दुकान, दवाइयो की दुकान, दर्जी की दुकान।
2. एक ब्रांड का मालिक स्टोर के मालिक को अपने ब्रांड के समान बेचने की इजाजत देता है, ब्रांड के मालिक को फ्रेंचाइज और जो स्टोर यह समान बेचता हैं उसे फ्रेंचाइजी कहा जाता हैं।
3. मेनूफेक्चर की दुकान इन रीटेल की दुकानों का स्वामित्व प्रोडक्ट के मेनूफेक्चर के पास होता है अथवा वही इसे चलाते हैं। उदा.: टाइटन।

4. किराए की दुकानः इसमें दुकान का एक हिस्सा किसी तीसरे दल को किराए पर दिया जाता है जैसे की शॉपर्स स्टॉप मे लेक्में का विभाग होना।
5. रीटेल पर अधारित स्टोर यह स्टोर्स मुख्य रूप से सामान, जगह, कीमत, वातावरण जैसे घटकों पर विभाजित होते है, स्टोर्स के विभिन्न प्रकार इस प्रकार हैंः–

1. इस स्टोर में मुख्यतः खाद्य सामग्री जैसे सीमित मात्रा में किराना और अन्य सामान मिलता हैं।
2. यह स्टोर्स आवासीय क्षेत्रो में स्थित होते है और ज्यादा समय के लिए खुले रहते हैं।
3. ये सामान्य और उससे ज्यादा कीमत तक के सामान बेचता हैं।
4. ज्यादातर दुकान का मालिक ही सेल्सपर्सन का काम करता है या 2–3 कर्मचारी अपनी मदद के लिए रखता हैं।
5. स्टोर का माहौल एवं कस्टमर सर्विस बहुत साधारण होती है। उदाहरणः– किराने कि दुकान।

- **पारंपरिक सुपर बाजार**



1. इस स्टोर में अलग–अलग प्रकार का किराना, डेयरी उत्पाद कॉस्मेटिक्स सामान मिलता हैं।
2. स्टोर को अलग–अलग विभागो में व्यवस्थित किया गया हैं, जैसे दुग्ध के पदार्थ, अनाज, सब्जियॉ और बिलिंग काउंटर।

6. काम्बीनेषन स्टोर
   1. यह सुपरमार्केट और सामान्य सामान का मिश्रण है इसका मतलब यह हैं कि यहॉ खाद्य पदार्थ, किराना, और बेकरी से लेकर फुटवेयर कपड़े और इलेक्ट्रानिक्स जैसे सामान मिलेंगे।
   2. यह स्टोर के आधार व उसके व्यवस्थित हैं।
   3. यह स्टोर की स्वयं सेवा स्टोर हैं परंतु इसमे आपकी मदद के लिए ज्यादा सक्षम और प्रभावषाली सामान बेचने वाला व्यक्ति मौजूद होता हैं।

- **हायपर मार्केट या सुनर स्टोर**



1. यह स्टोर कॉम्बीनेषन स्टोर का एक प्रकार है, इसमें डिस्काउंट भी दिए जाते है।
2. जिसमें ग्राहक की जरूरतों का सारा सामान उपलब्ध होता है।
3. स्टोर्स में आपकी मदद के लिए कई सारे सामान बेचने वाले व्यक्ति नियुक्त होते है ताकि आपको खरीददारी का अच्छा अनुभव मिल सके।

- **विशेष स्टोर**



1. इस प्रकार के स्टोर के ही प्रोडक्ट की सेल या सेवा देते है। जैसे कि पोषाक और आभूषण।
2. छोटे प्रकार के स्टोर हो सकते है जैसे कि स्थानीय गहनो का स्टोर या चप्पल बेचने वाला बाटा का शोरूम यह बड़े मॉल पर आधारित स्टोर भी हो सकते हैं।

- **डिपार्टमेंटल स्टोर**
  1. यह बहुत बड.ा रीटेल स्टोर है जहॉ अलग–अलग प्रकार के सामानो का स्टोर एवं सुविधाएं मिलती हैं।
  2. यह स्टोर विभागों के आधार पर व्यवस्थित होता है, उदाहरण के रूप में महिलाओ के कपडे., घर का साज समान, बच्चो के कपड़े।
  3. मॉल मे स्थित यह एक मुख्य एवं बड़ा स्टोर होता हैं।
  4. इसमे सामान्य किमत से लेकर महॅगी किमत वाले प्रोडक्टस मिलते हैं।
  5. इनकी सर्विस मध्यम वर्ग से उच्चतम वर्ग की होती हैं।

कस्टमर रिलेषनषिप कैसे बनायें?

कस्टमर रिलेषनषिप बनाते वक्त हमें कई बातो को ध्यान मे रखना चाहिए।



1. **<u>मिलना और स्वागत करना</u>** – जब हम कस्टमर से मिलते हैं तो उसका अभिवादन नमस्ते, गुडमार्निंग, हॉय, हैलो से करें, यह घुलने मिलने कि प्रक्रिया होती है।
2. **<u>कस्टमर कि जरूरतों को योग्य बताए</u>** – जब कस्टमर हमारे पास आते है तो हम उनसे विनम्रता के साथ यह प्रष्न पुछते है, जैसे कि कस्टमर को क्या चाहिए, इससे यह जानने मे मदद मिलती है कि कस्टमर आपके पास किस उद्देष्य से आयें है, अगर आप योग्यता से कस्टमर को जानते है, तो कस्टमर की जरूरत और इच्छा को पूरा कर सकें।

3. **<u>प्रदर्षन या प्रमाणीकरण</u>** – जब हम अपने समान एवं प्रोडक्ट और सेवा के बारे मे अपनी जानकारी का प्रदर्षन कर सकते है। स्वाभाविक रूप से प्रदर्षन मे प्रोडक्ट की विषेषताएं और प्राकृतिक का समावेष होता है। आपके प्रोडक्ट या सेवा के लाभ के ऊपर ध्यान आकर्षित करना आवष्यक है। कस्टमर को उसका लाभ दिखाएं की इसमे कस्टमर के लिए क्या है जो उन्हे लाभ दिला सकता है। वह उनके लिए लाभदायक हैं।



4.
5. **4 <u>आपत्ति से निपटना</u>** – जब हम कस्टमर को सेल करते है तब यह बहुत ही महत्वपूर्ण होता है क्योंकि आमतौर पर कस्टमर के द्वारा आपके प्राकडक्ट या सेवा न खरीदे जाने का कारण आपत्ति होता है। सेंलिग करते वक्त आपको कुछ या एक छोटा सा अवसर प्राप्त होता है कि आप कस्टमर को कितने अच्छे तरीके से समझा सकते है तथा आप उसे उस समान, प्रोडक्ट को लेने के लिए तैयार कर सकते है जिससे कि आप उनकी बातो का सीधा और सटीक जवाब दें।
6. **<u>समापन</u>** – कस्टमर की आपत्ति को संभालने के बाद यह आवष्यक है कि आप सेल को समाप्त कर दें सेल को समाप्त करने के लिए बहुत से तरीके नियोजित है और इनमे से आपको ऐसे तरीके ढूँढने होंगें जिन्हे आप आसानी से इस्तेमाल कर पाएं।

रीटेलर की जिम्मेदारियॉ

रीटेलर की निम्नलिखित जिम्मेदारियॉ है–

1. ग्राहक को दोस्ताना, मददगार एवं विषेषज्ञ सर्विस ऑफर करें जिसका नतीजा मर्चन्डाइज की बिक्री हो।
2. एक अच्छा सकारात्मक ग्राहक अनुभव बनाएँ
3. ग्राहक के पास जाएं, उनका अभिवादन करें और जाने की उनमे से हर एक को किस वस्तु की आवष्यकता हैं।
4. कस्टमर की जरूरते समझने के लिए प्रष्न पूछें जिससे कि आप उनकी पसंद का समान उन्हे प्रदान कर पायें।
5. ग्राहको की जरूरतो व इच्छाओं के अनुसार उन्हें अच्छे व सही प्रोडक्ट का सुझाव दे, तथा उन्हे ढुँढने और चुनने में उनकी मदद करें।
6. सामान का विवरण तथा उसके इस्तेमाल और संचालन का ब्यौरा और उसे कैसे संभाल कर रखना है यह सब बाते कस्टमर को बताएँ समान के उपयोग व उसकी कार्यविधि को दर्षाते हुए कस्टमर को उसकी जानकारी प्रदान करें।
7. जो सामान स्टॉक में न हो उनके विकल्प बेंचें।
8. ज्यादा से ज्यादा संख्या में प्रोडक्ट्स बेंचें।

9. जो सामान स्टॉक मे न हो या कभी नहीं आते उनके लिए खास आर्डर लें और उनकी प्राप्ति के बाद ग्राहको सूचित करें, जिससे कि उन्हे वह दें सके।
10. आपको प्रोडक्ट की उपयोगिता, खासियत उसके प्रकार और स्टोर मे उपलब्ध अलग–अलग श्रेणियॉ, स्टोर का नक्षा और विभिन्न सामान कहॉ रखा है, यह जानना आवष्यक है।
11. ब्रांड के महत्व संस्था की नीति के अनुसार ब्रांड की छवि का प्रचार, भुगतान और सामान बदलने कि नीति का ज्ञान, सुरक्षा अभ्यास, वर्तमान सेल और प्रचारो कि जानकारी अपनी समझ को प्रदर्षित करें।
12. सेल से जुड़े रिकार्ड का रखरखाव करें, जिससे वह सुरक्षित हों।
13. ग्राहक के प्रष्नों के खुल के और उद्देष्य पूर्ण ढंग से जवाब दे जिससें उनके किये गए प्रष्नों के उत्तर प्राप्त हो सकें।
14. अच्छे संबंध के द्वारा वफादार ग्राहक बनाएं एवं उन्हें कायम रखें।
15. आपत्तियों को संभालें, सेल पुरा करें और खरीदें हुए समान को बैग में या पैकेट में डालें।

कस्टमर की जरूरतें कौन कौन सी है?

कस्टमर की जरूरते निम्नलिखित हैं।



1. कस्टमर को कितना समय लगता है, रीटेलर के पास पहुंचने मे, जिससे की वह आराम से पहुॅच कर अपनी खरीदी कर सकें।
2. कस्टमर को कम पैंसो में अच्छी चीजें प्राप्त हों।
3. कस्टमर अच्छे स्वभाव वाले व्यक्ति के पास जाकर ही सामान खरीदना पसंद करता हैं।
4. किस स्तर की कस्टमर सर्विस को लोग पसंद करेंगे।
5. कस्टमर सामान की/सेव की गुणवत्ता को पसंद करेंगे।
6. कीमत कितनी महत्वनूर्ण है। जिस वस्तु/सामान के वो पैसे या कीमत दें रहें हैं, वह उस हिसाब से हैं या नहीं।
7. कस्टमर को चाहिए होता है कि दुकानदार उनका अभिवादन करें।
8. कस्टमर की मदद करें कि उन्हें अच्छे प्रोडक्ट, सामान की जानकारी दें तथा उसे ढुढनें और पसंद करने मे उनकी मदद करें।
9. उनके लाभ व हानियॉ तथा उसके बारे मे सब पता हों।
10. कस्टमर का अभिवादन करें, एक अच्छी निकटता कस्टमर को बताती है, की सहायता की जरूरत पड़ने पर सेल्सपर्सन वहॉ पर मौजूद है और मदद करने के लिए तैयार है।
11. कस्टमर की जरूरत समझने के लिए प्रष्न पूछें, जिससे उन्हें उससे संबंधित सामान दिखाएं।
12. कस्टमर को पोडक्ट के बारे में बताना जरूरी है। सभी कस्टमर पैसो के बदले मे गुणवत्ता की आषा करते हैं।

13. आपकी प्रोडक्ट के बारे मे जानकारी आपके प्रदर्षन को बेहतर बनाने मे और कस्टमर को जो जानकारी चाहिए उसे वह देने मे आपकी मदद करेगी।
14. विषेषताओं को लाभ से जोड़े। प्रोडक्ट के लाभ को कस्टमर के खरीददारी के मूलभाव से जोड़े।
15. कस्टमर के साथ अच्छा व्यवहार करें।

सेल कैसे बढ़ायें?

सेल को बढ़ाये जाने के लिए बहुत सारी बातो को ध्यान मे रखना चाहिए जिससे सेल्स को बढ़ाने में हमे काफि मदद प्राप्त हो।

1. कस्टमर का अभिवादन और निकटता बढ़ाये जिससे कि वह कस्टमर और दूसरे कस्टमर जो उनके दोस्त, पड़ोसी, रिष्तेदारो जो भी हो उन्हें भी वह यह सब बताएं।
2. कस्टमर की जरूरत को समझे जिससे आप उन्हे उनकी जरूरत का समान प्रदान करवा सके जिससे कस्टमर दोबारा आपकी शॉप पर आए।जिससे कि सेलिंग अधिक होगी।
3. उत्पादन प्रदर्षन और प्रतिपादन करना जिससे कि उस वस्तु की जानकारी अच्छे से बता सके।
4. सेल को बढ़ाये जाने के लिए कस्टमर की पसंद और ना पसंद को समझने तथा जिससे कि उनकी पता होने पर आप उन्हे उनकी पसंद की चीजें उपलब्ध करा पावेगे तभी वह दुबारा आपके पास आयेगा तथा साथ में अपने दोस्तो रिष्तेदारो आदि को अपने साथ लायेंगे।
5. सेल को बढ़ाने के लिए ग्राहकों की पसंद का समान लायें, प्रोडेक्ट लाये कुछ ग्राहक आर्डर देते है तो वह आगे आपकी अच्छी सेलिंग होगी।



6. कस्टमर को प्रोडक्ट / ब्राण्ड की अन्य विषेषताओ के बारे में बताये।

प्रोडक्ट के बारे मे प्रभावी ढंग से बताये।



प्रोडक्ट के बारे मे प्रभावी ढंग से बताने के लिए। दुकानदार को पता होना चाहिए कि उसमे क्या क्या अच्छी बाते व अच्छे कार्य है जिससे कि आप कस्टमर को बता पायें जिससे कस्टमर प्रभावित होकर उसे लेने को मजबूर हो जाएं। फिर चाहे वह कपड़ो कि क्वालिटी हो या किसी

प्रोडक्ट या बिलिंग इत्यादि जब हम उसके फायदे बतायेगे तब ही कस्टमर उसे लेने को मजबूर होता हैं।

उदा.– जब कोई लेडी या कोई भी पर्सन किसी क्रिम को लेने जाता हैं, तो उसे जिस प्रोडक्ट के बारे मे पता होता है वह वही लेने चले जाते है अगर दुकानदार अपने से होकर कुछ नया प्रोडक्ट बताते है और उसके लाभ एवं अन्य फायदे बताते हैं तो कस्टमर उस प्रोडक्ट को खरीद लेता हैं। इन बातो में दुकानदार, क्रिम के लाभ जैसे, पिम्पलस खत्म हो जाना , झुरिया न आना , कलर मे फर्क इत्यादि जैसी बाते कस्टमर को बताता है तो कस्टमर उसे लिये बिना नही रह पाता है। कस्टमर को आकर्षित करने के लिए सामान का प्रदर्षन करना बहुत आवष्यक है। अगर आप के दृष्य प्रदर्षन कस्टमर को स्टोर मे लाने के काम आ जाए तो आप उसे खरीददार मे बदल सकते है। इसमे विभिन्न प्रकार के उदाहरणो के साथ कहीं सारी बातो को हम कस्टमर को बता सकते हैं।

1. अगर हम किसी कस्टमर को बिल्डिंग के बारे मे बताते है, तो हम उसकी क्वालिटी तथा पानी, पार्किग, व अन्य के बारे में जानकारियॉ देते है। जिसमे रेल्वे स्टेषन कितनी दूर है, सब्जियों का मार्केट, व अन्य बहुत सारी जानकारी देते है जिससे कि कस्टमर को लगें की उसके लिए बहुत सुविधाजनक है तथा कम बजट मे और अच्छा है।
2. कई बार ये होता है कस्टमर आता है और उसके साथ उसका कोई दोस्त व अन्य लोग येसे आ जाते है जो कुछ खरीदने का इरादा लेकर नही आते है। मगर आपकी सर्विस और प्रोडक्ट देखकर वह उसकी ओर आकर्षित हो जाते है। और उसे खरीद लेते है कभी तो यह भी होता है, कि आपकी दुकान पर कोई अन्य व्यक्ति आता है और आप किसी को अपने पोडक्ट के बारे मे जानकारी दे रहे होते है तो वह आपकी ओर आकर्षित होकर उसके बारे मे जानकारी मांगता हैं और पसंद आने पर आपसे वह खरीद कर ले जाता हैं।

ग्राहक की सेल संबंधी षिकायतो को कैसे संभाले

जब कोई ग्राहक अपनी षिकायतें लेकर रीटेलर के पास जाता है , तो दुकानदार को चाहिए कि वह उनकी बातो को और जो सही है उसे नम्रता पूर्वक समझाये व उसकी उन बातो मे मदद करें ताकि ग्राहक हमेषा के लिए ग्राहक बना रहे जिससे कि वह अगली बार आपकी ही दुकान पर खरीददारी करने आये।षिकायतो को सुनने से रिटेलर को अपनी गलतियॉ पता लगती है और वह सुधार करने योग्य क्षेत्र पहचान पाता है , षिकायतो के कारण रिटेलर को अपनी सेवा सुधारने की और कस्टमर से जुड़ने का एक और मौका मिलता है। अगर षिकायतो का सही तरीके से निवारण न किया जाए तो कस्टमर प्रतिस्पर्धा कंपनी के पास जा सकता है। इसलिए षिकायत प्रबंधन प्रणाली का सामायोजन कर के इन नकारात्मक परिणामो से बचा जा सकता है।

षिकायतो को सुनकर कस्टमर की मदद करें। जैसे कि कई बार कई सारें प्रोडक्ट व समान को लेकर होता है। उदाहरण के तौर परः–

1. अगर किसी कस्टमर ने कोई प्रोडक्ट लिया और उसे उस प्रोडक्ट से कोई नुकसान हुआ है तो वह आपके पास आकर कहता है माफ किजिए मुझे यह प्रोडक्ट वापस करना है , इस प्रोडक्ट से मुझे नुकसान हुआ , दाने हो गयें है चेहरे पर ,और आप कहते है कि सर यह ब्रांडेड है और यह खराब नही हो सकता फिर कस्टमर कहता है कि देखो मुझे कुछ नही सुनना है इससे मुझे नुकसान हो रहा है तब दुकानदार कहता है , ठिक है सर मैं इसे अभी वापस लेने का प्रबंध करता हुॅ। इस तरीके से आप कस्टमर को संभाल सकते हैं।

2. षिकायत के बारे मे कंपनी की भूमिका, उन्हं तत्परता से षिकायतों को स्वीकार करना चाहिए।
3. किसी भी कस्टमर को सेवा देने मे लगने वाला समय , यह शीघ्र और प्रभावषाली होना चाहिए।
4. षिकायतें कितनी प्रभावी रूप से संभाली गई है , यह जानने के लिए कस्टमर से फीडबैक लें।
5. षिकायतों को लेकर कस्टमर से बाते करें जिससे आपको पता लगे कि क्या गलती हुई हैं।
6. क्रोधित कस्टमर को शांत करें , कस्टमर की षिकायत सुने।
7. असुविधा के लिए कस्टमर से माफी मांगें और किसी बात को लेकर बहाना न बनायें।
8. कुछ भी ऐसा न करें जिससे कस्टमर को लगे कि आप उनकी बातो को सुन नही रहें हो।
9. नाराज कस्टमर को खुष करें।
10. कस्टमर मुस्कुराता हुआ निकले यह कोषिष करें।
11. कस्टमर की समस्या को गहराई से जानें।
12. येसे सर्विस प्रदाता जो अपने वादो के अनुसार काम नही करते ऐसी सेवा जिसमें ध्यान न देने के कारण गलतियां हो।
13. असमर्थ कर्मचारी जिनके पास अधिकार की कमी है या फिर उन्हे कस्टमर के समाधान करने की इच्छा नही है ऐसे कर्मचारी को हटा देना चाहिए।
14. ऐसे कर्मचारी जो काम के दौरान एक दूसरे से मिलते जुलते रहते है और व्यक्तिगत काम करते रहते है , वे अगर ड्यूटी पर न हो या ब्रेक के समय मे कस्टमर की मदद करने से इन्कार कर देते है जिस कारण से कस्टमर नराज होकर चलें जायें ऐसे कर्मचारी को निकाल देना चाहिए।
15. ग्राहक की हर सुविधा का ध्यान रखें जिससे ग्राहको को षिकायत का मौका न मिले।

बिलिंग की प्रक्रिया

बिलिंग की प्रक्रिया निम्नलिखित है :–

1. कस्टमर का अभिवादन करना – सर्विस उद्योग मे होने के नाते कैषियर के लिए ये महत्वपूर्ण है कि वह कस्टमर का अभिवादन करें। जब कस्टमर से मिलें तो गुड मार्निग सर , गुड मार्निग मैडम , हैलो इत्यादि भाषाओं का प्रयोग कर अभिवादन करें।



2. कस्टमर से प्रोडक्ट एकत्रित करें – कस्टमर द्वारा खरीदा हुआ सामान कैष काउंटर पर रखें जिससे आपको और कस्टमर को सुविधा प्राप्त हो।
3. बारकोड को स्कैन करें – हर एक प्रोडक्ट पर बार कोड लगा हुआ रहता है। यह बारकोड सामान की जानकारी जैसे कि स्टोर मे उसकी कीमत और स्टोर मे उसकी मात्रा दिखाता है।
4. यह बारकोड प्रोडक्ट की जानकारी रखने मे कम्प्यूटर प्रणाली की मदद करता है।
   उदाहरण :– अगर किसी ने जींस खरीदा और स्टोर के पास वैसे 5 जींस है तो बारकोड स्कैन करने के बाद कम्प्यूटर प्रणाली अपने आप अपग्रेड होकर हो कर दिखाएगी कि स्टोर मे अब 4 पीस और बचे है और एक जींस की बिक्री हुई है।

5. कस्टमर से सामान लेने के बाद हाथ से उसकी गिनती करें यह बहुत जरूरी है क्योंकि कभी कभी स्कैनर बारकोड को पड़ नही पाता या दो बार बीप की आवाज होती है। इसी कारण बिल मे दोष हो सकता है। इस दोष को रोकने के लिए यह अच्छा है कि हम सामान की गिनती करें।
6. कस्टमर से पुछें कि वह कैष से या कार्ड से भुगतान करेंगें – कस्टमर विभिन्न तरीको से भुगतान कर सकते है , तो फिर वह कैष हो या क्रेडिट/डेबिट कार्ड हो या फिर वाउचर हो। कैषियर अवष्य कस्टमर से उसके भुगतान की विधि पूछे सर/मैडम आप किस प्रकार पैसे देना पंसद करेंगें कैष या कार्ड।
   अगर कस्टमर कैष कहें तो कैष लें ,कैष को गिने और दराज मे रख दें , जो आपको सुविधाजनक लगे।
   कभी कभी कस्टमर के पास वाउचर होते है ,ऐसे समय वाउचर ले और वाउचर की कुल राषि को बिल की राषि को काट दें।
   उदा.– कस्टमर के बिल की कुल राषि 2200/– है और कस्टमर ने आपको 2000/–का वाउचर दिया , तो आपको कस्टमर को 200 का बिल देना होगा।
7. अगर कस्टमर कार्ड से भुगतान करना चाहता है तो
   –पहले कार्ड के पीछे हस्ताक्षर है या नही इसकी जॉच करें।
   –अगर कार्ड पर हस्ताक्षर है , तो दुसरे चरण मे कार्ड पर लिखा हुआ नाम पुकारें। याद रखें चोरी किए हुए कार्ड के गलत इस्तेमाल से बचने के लिए यह एक महत्वपूर्ण स्टेप है।
   –अगर आपके नाम पुकारने पर कस्टमर प्रतिक्रिया दिखाएं तो वह असली या वास्तविक कार्डधारक है या उसका परिजन है।
   –अगर ऐसा हो कि कस्टमर ने प्रतिक्रिया नही दी और आपको शक हो गया है , तो आप पहचान पत्र मांगे।
8. एड ऑन सेल करें –

- कार्ड को स्वाइप करते समय एड ऑन सेल करने का प्रयास करें। आप अवष्य इसी सोच विचार में होंगे की यह एड ऑन सेल क्या है , (मैचिंग के सामान)
- कैष काउंटर पर कम कीमत वाला सामान रखा होता है , जिसे कस्टमर आवेग मे खरीद लेता है।
  उदा.– अगर कस्टमर ने पार्टी ड्रेस खरीदा है तो वह अपने आप ही वह उसके मैचिग आभूषण देखेगा।
  - यह कैषियर की भूमिका है कि वह कस्टमर को उस प्रोडक्ट की तरफ मार्गदर्षक करे या कस्टमर के सामने वह प्रोडक्ट रखें , और ध्यान रखें आप जो सामान कस्टमर को मैचिंग मे दिखा रहे है वह कम किमत का होना चाहिए।



•इस बीच में आप सामान पर लगे टैग को निकालें और अंत मे भुगतान के लिए कार्ड को स्वाइप करें।

9. कैष मे से बाकि रकम वापस करें और अगर कार्ड हो तो आभर प्रकट करते हुए कार्ड कस्टमर को वापस करें।

•कस्टमर ने अगर कैष भुगतान किये है तो उसे बाकीं बची रकम वापस करें।

•कस्टमर अगर कार्ड से भुगतान करता है तो कस्टमर को कार्ड वापस करें , कार्ड वापस करते समय अवष्य कहें कि सर/मैडम ये आपका कार्ड जिससे उन्हे याद रहे कि आप ने उन्हे कार्ड वापस कर दिया है।

•कार्ड वापस करने के साथ कस्टमर को भुगतान की रसीद दे और उस पर कस्टमर के हस्ताक्षर लें।

10. आफर और प्रमोषन के बारे में कस्टमर को बताएं –

- कस्टमर को आप विभिन्न प्रमोषन स्कीम और स्टोर म`चल रहे ऑफर के बारे मे अवष्य बताएं।

11. प्रोडक्ट और बिल का हस्तांतरण करें –

- अंत मे सामान या खरीदी गई वस्तु को फिर से एक बार गिनें उसे बंद करे और बैग मे रखें। बैग और बिल को कस्टमर को हस्तांतरित करें।
- कस्टमर को धन्यवाद दे और पुनः भेट देने का आमंत्रण दें। आप यह भी कह सकते है , धन्यवाद की आप हमारे सामान खरीदने आयें।

किस प्रकार कस्टमर का ध्यान आकर्षित करें ?

कस्टमर का ध्यान आकर्षित करने के लिए हमें चाहिए कि एक प्रदर्षनी लगायें जिससे लोग उसे देखकर आपके स्टोर की ओर आकर्षित हो।

जैसे – कुछ खेल दिखाने वाले लोग सड़क के किनारे खेल दिखाने के लिए बैठ जाते है , वह कुछ गाने व बंदरो का नाच दिखाकर लोगो को आकर्षित करते है। ठिक उसी प्रकार दुकानदारों के द्वारा भी येसे कुछ सामान को शोपीस मे लगाना चाहिए जिसे देखकर कस्टमर आपकी दुकान की ओर आकर्षित होते है। जब कस्टमर शॉप मे आते है , तो उसे खरीदने के लिए मजबूर कर सकते है। आप किस प्रकार उन्हे समझाकर उन्हे सामान लेने पर मजबूर कर पाते है यह कला आप मे होनी चाहिए।

आप नम्रता पूर्वक कस्टमर का अभिवादन कर उन्हे क्या चाहिए इस तरह के प्रष्न पूछ कर उनकी जरूरतो के सामान पेष किजीए तथा कुछ नये सामान व प्रोजेकट होते है उनके बारे मे जानकारी दे जिससे की उन्हे अपने प्रोडक्ट व सामान की ओर आकर्षित करे जिससे वह उस सामान को खरीद लें।

- कस्टमर की जरूरतो को योग्य बताते हुए उनकी इच्छानुसार चीजें देकर उन्हे खुष कर नम्रता भाव से पूछे और कुछ चाहिए क्या।
- जब हम अपने सामान एवं प्रोडक्ट और सेवा के बारे मे अपनी जानकारी का प्रदर्षन कर सकते कर सकते है। स्वाभाविक रूप से प्रदर्षन मे प्रोडक्ट की विषेषताएं और प्राकृतिक का



समावेष होता है। आपके प्रोडक्ट व सेवा के लाभ के ऊपर ध्यान आकर्षित करना आवष्यक है। कस्टमर को उसके लाभ दिखाए की इसमे कस्टमर के लिए क्या है जो उन्हे लाभ दिला सकता है।

- ग्राहक की जरूरतो और इच्छाओ के मुताबिक उन्हे सही प्रोडक्ट का सुझाव दे उसे ढूँढने और चुनने मे उनकी मदद करें।
- सामान का वितरण , उसके इस्तेमाल और संचालन का ब्यौरा और उसे कैसे संभाल कर रखना है यह सब कस्टमर को बताए , सामान के उपयोग और उसकी कार्यविधि को प्रदर्षित करें।
- कस्टमर का ध्यान आकर्षित करने के लिए कस्टमर को प्रोडक्ट के प्रति रूचि पैदा करें।
- कस्टमर के मन मे खरीदने की इच्छा सक्रिय हो।
- सेल को बढ़ावा मिले जिससे।
- प्रर्दषन के लिए सामान का चुनाव करते समय उसमे येसा आकर्षण अवष्य होना चाहिए कि उसकी बिक्री हो पाए और वह उस मौसम के अनुरूप होना चाहिए।
- लेडिस के हिसाब से सेंडिलें जो शो मे रखें जिसे देखकर लेडिस आकर्षित हो।
- विंडो पर कुछ आकर्षक रंग बिरंगे सामान लगायें।
- स्टोर के अंदर सामान प्रदर्षित करने कि बहुत सी जगह होती है।
- अंदर प्रदर्षित करने का मुख्य कारण होता है कि स्टोर में मिलने वाले सभी समान का प्रदर्षन हो। यह प्रदर्षन इस पगकार से हामना चाहिए की नजर से कोई भी मर्चेन्डाइज छुटे नही।
- यह विभिन्न प्रकार की उपलब्ध चीजो को दर्षाता है।
- उच्च गुणवत्ता की या उच्च कीमत की वस्तु खरीदने मे आसानी होती है।
- आरामदायक वातावरण बनता है। तथा स्थान का उचित उपयोग हो।

विषूअल मर्चन्डायजिग

आकर्षक षैली में मर्चन्डाइज का प्रदर्षन करना बहुत आवष्यक है। आप के दृष्य प्रदर्षन कस्टमर को स्टोर में मदद करेगा. और एक बार कस्टमर स्टोर में आ जाए तो आप उसे खरीददार में बदल सकतें हैं।

मर्चन्डाइज को प्रभावी रूप से प्रदर्षित करना और आकर्षक बनााने की इस षैली को विषूअल मर्चन्डाइजिंग कहते हैं इस मॉडयुल में हम विषूअल मर्चन्डाइजिंग के बारे में सीखेंगें.

जब हम सब्जी मंडी में सब्जी और फल गंदे हैं और जमीन पर बिखरें हैं और आप दूसरें चित्र में आप देख सकतें हैं कि फल और सब्जी रैक पर रखें हैं जब फल और सब्जी अलग अलग विभागों में रखें जाते हैं तो वे आकर्षक दिखते हैं।

अगर आपको सब्जी खरीदने के लिए जाना हो तो आप दोनों में से कौन सी जगह जाना पसंद करेंगें?

दूसरी जगह, हैं न? हॉ आप दूसरी जगह ही जाना पसंद करेगे क्योकि वह आकर्षक दिखती है। मर्चन्डाइज का अच्छा प्रदर्षन खरीददारी का बढाने का एक प्रभावी तरीका हैं और इसे ही विषूअल मर्चन्डाइजिंग कहते हैं

रीटेलर विषूअल मर्चन्डाइजिंग का इस्तेमाल अपनें सिद्वांत – प्रदर्षन सेल के लिए ही किया जाता हैं का प्रचार करने के लिए करते

विषूअल मर्चन्डाइजिंग इसलिए की जाती हैं.

- कस्टमर का ध्यान आकर्षित करने के लिए
- प्रोडक्ट में कस्टमर की रूचि पैदा हो
- कस्टमर के मन में खरीदने की इच्छा सक्रिय हों
- कस्टमर के मन में प्रोडक्ट की गुणवत्ता और सेवा का दृढ विष्वास पैदा हों।
- सेल को बढावा मिलें

विषूअल मर्चन्डाइजिंग का अर्थ केवल स्टोर में बिकने वाले प्रोडक्टस की दृष्यता बढाना और उन्हें आकर्षक ढग से लगाना ही नहीं हैं इसमें जानकारी का प्रसारण प्रचार और विभिन्न प्रोडक्ट पर चल रहे ऑफर्स के बारे में जागरूकता फैलाना भी षमिल हैं.

विडों डिस्प्ले की बुनियादी जानकारी

विषूअल मर्चन्डाइजिंग करते समय कुछ मूलभूत तत्वों को आप अवष्य ध्यान में रखें

- प्रदर्षन के लिए मर्चन्डाइज का चुनाव करते समय उसमें ऐसा आकर्षक अवष्य होना चाहिए कि उसकी बिक्री हो पाए और वह उस मौसम के अनुरूप होना चाहिए।
- उसे रंगबिरंग, प्रमुख और आकर्षक बनाए।
- विंडो पर बहुत सारा सामान न लगाएँ।
- इससे कस्टमर का ध्यान केंदित नहीं होगा और संभव हैं कि उससे कुछ छूट जाए।
- विंडो प्रदर्षनी के लिए पुतले, षेल्फ और प्रॉप जैसे कि रंगबिरंगी पृष्ठ भूमि जैसे साधनों का इस्तेमाल होता हैं।
- पुतले और प्रॉप की स्थिति सीढी लाइन में न रहते हैं त्रिकोणाकार स्थिति मे पुतलों के समुह हो रखना प्रभावषाली लग सकता हैं।
- बीचोंबीच लगे पुतलो के समूह का केंद्र यह त्रिकोण होना चाहिए।

स्टोर के अंदर किया जाने वाला डिस्प्ले

स्टोर के अंदर मर्चन्डाइज प्रदर्षित करने की बहुत सी जगह होती है। अंदर प्रदर्षित करने का मुख्य कारण होता हैं कि स्टोर में मिलने वाले सभी मर्चन्डाइज का प्रदर्षन हो। यह प्रदर्षन इस प्रकार से होना चाहिए कि कस्टमर की नजर से कोई भी मर्चन्डाइज छूटें नहीं.

मर्चन्डाइज का प्रदर्षन महत्वपूर्ण हैं क्योकि

- यह विभिन्न प्रकार की उपलब्ध चीजों को दर्षाता हैं।
- दृष्य प्रभाव निर्माण करता हैं।

- उच्च गुणवत्ता की या उच्च कीमत की वस्तु खरीदने में आसानी होती हैं।
- संबंधित वस्तु खरीदने में आसानी होती हैं।
- आरामदायक वातावरण बनता हैं।
- स्थान का उचित उपयोग होता हैं।
  मर्चन्डाइज का प्रदर्षन विभिन्न तरीकों से होता हैं। मर्चन्डाइज के प्रदर्षन के विभिन्न तरीके निम्न हैं
- आइडिया ओरिएंटिड प्रदर्षन
- स्टोर की विषिष्ट छवि या किसी विषिष्ट आइडिया पर आधारित मर्चन्डाइज के प्रदर्षन का तरीका
- उसके पीछे कारण होता हैं कॉम्प्लिमेंटी खरीददारी को बढावा देना
- आप विभिन्न विषयों के आधार पर प्रदर्षन कर सकते हैं जैस कि दिवाली, क्रिस्मस या पुराने जमाने का विषय आदि
- स्टाइल/आइटमका प्रदर्षन
- मूल्य के अनुसार
- मुख्य मर्चन्डाइज
- सुख सुविधा का मर्चन्डाइज
- इम्पल्स/उत्तेजानात्मक मर्चन्डाइज
  प्रदर्षन के लिए इस्तेमाल होने वाले साधन
- षेल्फऔर रैक
- फिक्स्चर या हैंगर
- मुफ्त रूप से रखे हुए पुतले

रीटेल शॉप मे चोरी के तरीके एवं उससे बचावः–

रीटेल शॉप मे चोरी से बचाव के तरीकेः–

1. सी.सी.टी.वी. कैमरा लगाना चाहिए। शॉप मे ऐसी जगह जो गुप्त हो जिससे चोरी करने वाला पकड़ा जा सके।
2. सादे कपड़ो मे जासूस रखें जो खरीददारी करते समय कस्टमर पर ध्यान रखें।
3. स्टोर इलेक्ट्रॉनिक आर्टिकल सर्वलेन्स डिवाइस को अपने प्रोडक्ट के साथ लगाते है , जो कि कैषियर द्वारा हटाया जाता है , नही तो आलार्म बनजे लगता है।
4. जब कस्टमर अन्दर प्रवेष होता है तो उनके बैग को बांध देना चाहिए।जिससे वह पेमेन्ट करते वक्त ही खोल पाए।
5. रीटेलर को महंगे और चोरी की ज्यादा संभावना होने वाले आयटम जैसे छोटी लेदर की वस्तु , परफ्यूम , प्रसाधन , औजार ,षराब , सिगरेट ताला बंद डिब्बो मे रखें।
6. केबल या हैंगर को लॉक करें ताकि जब भी आपको महॅगे कपड़ो का निरीक्षण करना हो तो सेल्स एसोसिएट की जरूरत पड़े।

7. पाइंट–ऑफ–सेल डाटा मायनिग सॉफ्टवेयर एक ऐसा समाधान है , जो कैष के रजिस्टर के द्वारा संभावित चोरी की समस्या को पकड़ता है और उचित कर्मचारी वर्ग को सही समय मे सावधान करता है।
8. सोर्स टैगिंग प्रोग्राम जहाँ पर छोटे पेपर क्लिप के आकार के चोरी के विरोधी लेबल वास्तविक प्रोडक्ट मे या प्रोडक्ट के पैकेज में न दिखें इस तरह से प्रभावी रूप से छुपाकर लगाये जाते है।
9. खुद से बजने वाले एन्टी थेफ्ट टैगस या चोर द्वारा अनुचित ढंग से निकाले जाने पर पूरे स्टोर मे सुनाई देने वाले अलार्म बजने लगता है।

रीटेल शॉप मे चोरी के तरीकेः–

1. समान को गुप्त रूप से बॉक्स या पर्स मे रखते है।
2. समान को चुपके से कपड़ो मे रखते है , व्यावसायिक संभवतः ऐसे कपड़े पहनते है जिसमे बड़े पॉकेटस हो या हुक हो , ज्यादा बड़े कपड़े पहनने से रखने मे आसानी होती है।

सामान की जानकारी एवं उसके विभाजन का तरीका

सामान की जानकारी एंव उसके विभाजन का तरीका एक दुकानदार या किसी मेडिकल स्टोर या कपडें की षॉप सब्जी वाला चाहें वह कोई शी हों वे अपने सामान कों एक अच्छे तरीके से जमा कर रखना होता हैं जिससे की जब ग्राहक जिस चीज की डिमांड कर रहा हैं वह उसे तुरन्त निकाल कर दे दें जिससें वह उसे ढुँढते न रहें ।

सामानों का जों डिपार्टमेंट का मुख्य काम हैं, वह सामान को मगंवाना,सामान कों प्राप्त करने के साथ साथ अन्य ऐंसे बहुत से कार्य हैं, जो करने आवष्यक हैं।

1. जानकारी एकत्र करना– हमें नाम से स्पष्ट हैं कि जानकारी एकत्र करने का अर्थ हैं निम्न कें बारे में डाटा एकत्र करना।

- कस्टमर की जरूरत – एक रीटेलर के लिए अपने कस्टमर की जरूरतों को पुरा करना महत्वपूर्ण हैं।इसलिए रीटेलर के लिए कस्टमर कर जरूरत की जानकारी होना आवष्यक हैं। एक रीटेलर के लिए बहुत से सवाल होते हैं, जैसे कि मेरा कस्टमर कौन हैं।
- आजकल कौन से प्रोडक्ट का दौर हैं।
- क्या दाम उनकी पहुँच में होगा।

इन प्रष्नों के उत्तर जानकारी का सग्रंहण करके पता किए जा सकते हैं,जैसे कि कस्टमर सर्वे, पिछले साल के सेल्स रिकार्ड और फलोर पर काम करने वाले सेल्सपर्सन का फीडबैक क्योंकि ये ही वे लोग होते हैं जिनसे कस्टमर बातचीत करते हैं या फिर इंटरनेट पर सर्वे द्वारा।



2. सामान कें सुत्रों का चुनाव और उनसे बातचीत– सामान प्राप्त करने के लिए स्टोर के लिए रीटेलर

को वितरक के पास जाना होता हैं, जो स्टोर के लिए सामसन उपलब्ध कराते हैं। यह वितरक सामान विभिन्न उत्पादकों से खरीदते हैं।

3. मुल्याकंन– रीटेलर जो सामान खरीदना चाहता हैं,उसे जॉचना आवष्यक हैं।

निम्नलिखित कुछ ऐसे तरीके हैं,जो रीटेलर सामान कों जॉचने के लिए इस्तेमाल करते हैं।

जॉच– हर एक यूनिट खरीदने से पहले उसका परिक्षण किया जाता हैं, और डिलिवर के बाद शी उसका परिक्षण करते हैं।



एक बार सामान का चुनाव और मुल्याकंन हो जाए फिर सामान की कीमज निष्चित होती हैं,नियम और षर्तो पर चर्चा होती हैं।

वे मुद्दे जिन पर मोल शव किया जाता हैं,वे हैं–

1. डिलिवर की तारिख
2. कीमत
3. श्ुगतान की प्रकिया
4. डिस्काउट;ज्यादा मात्रा या जल्दी श्ुगतान के आधार परद्ध
5. उधार के नियम
6. परिवहन और चढाये उतराई का प्रभार
7. सप्लायर क्या प्रचार करेगा

खरीददारी का निर्णय लेना– खरीददारी निष्चित करने के लिए निम्नलिखित क्रिया पुर्ण करनी जरूरी हैं।

1. वितरण को आर्डर दें।
2. स्टोर इन्वेट्री सुची में खरीददारी का उल्लेख अवष्य करें।
3. बहु विभागीय रीटेलर को खरीददारी के लिए मैंनेजमेंट से स्वीकृति लेनी जरूरी हैं।
4. सामान कब अपेक्षित हैं इस की जानकारी स्टोर को देना आवष्यक हैं।

सामान प्राप्त करना और संग्रहण करना

1. एक रीटेलर को माल व्यक्तिगत रू‍प से प्राप्त करना होता हैं।
2. समान को जाँच और परख लें।
3. माल का संग्रहण करें।
4. थ्बल को जाचें और श्ुगतान करें।
5. समान व्यवस्थित करें और उस का प्रदर्षन कों।



रि–ऑर्डरिगं– अगर रीटेलर ने एक आयटम खरीदा हैं,और उसे ज्यादा की जरूरत हैं,तो रि आर्डर जरूरी हैं। आर्डर करें और डिलिवरी का समय निष्चित करें ताकि आयटम स्टोर में सही समय पर पॅहुचें।

ना करने का तरीका।

जब कोई कस्टमर रीटेलर के पास नीति होती हैं,जो सामान बेचने वाला व्यक्ति को समझने में मदद करती हैं,कि किन परिस्थितियों में वे कौन कौन से सामान बदल सकते हैं। नीतियो में स्पष्ट होता हैं कि कौन से सामान बदलें जा सकते हैं और कौन से नहीं बदले जा सकते,कितने समय के अदंर उन्हें बदला जा सकता हैं और उसे बदलने का कारण क्या हो सकता है। आधुनिक रीटेलर्स के पास ऐसी स्टोर नीति शी होती हैं। जिसमें किसी शी सामान को षाम तक बदल जायें वरन् वह वापस नहीं लिया जाता तब रीटेलर्स उन्हें कहता हैं सर कोई परेषानी हो तो आप षाम तक वापस कर सकते इसके बाद वापस कर सकते हैं,इसके बाद वापस नहीं लिया जायेगा।

हम जानते हैं कि जीवन के किसी न किसी मोड़ पर हम लोगों के साथ असहमत होते हैं और कुछ बातो के लिए हमें उन्हें इनकार करना पड़ता हैं यहाँ तक की व्यावसायिक जीवन में प्रोडक्टिव होने के लिए शी ज्यादा वादे करने से इनंकार करना पड़ता हैं हर एक परिस्थिति में हमें "ना" कहना पड़ता हैं क्या आपने कभी इस षब्द को सकारात्मक दृष्टिकोण से देखा हैं,आपको कैसा लगा था जब किसी ने आपको ना कहा था।

1. क्रोधित
2. निराष
3. परेषान

नहीं कहना अक्सर गलत माना जाता हैं,परंतु कभी कभी यह जरूरी भी होता हैं तो हमें क्या करना चाहिए?

हमें "नहीं" षब्द का प्रयोग इस तरह करना चाहिए ताकि सामने वाले व्यक्ति को अपमान जनक महसूस न हो। यहाँ तक कि कभी सीधे और स्पष्ट तरीके से माना नहीं करना चाहिए।

उदा– यदि कोई आपको रात के खाने पर दावत देता हैं तो आप उसे किस तरह मना करेगें।

नो थॅक यू– यह अषिष्ट हो सकता हैं यदि आप उसे आहिस्ता से और मुस्कुरा कर न कहें,कि धन्यवाद पर हमें पहले ही कहीं जाना हैं तो माफ किजीए और आप उन्हें सीधे सीधे इनकार नहीं हैं।श

गलतियाँ स्वीकार करना।

मनुष्य होने के कारण हमसे अवष्य गलतियाँ होती हैं, हमे में से कोई शी परिपूर्ण नहीं हैं और एक विषिष्ट परिस्थित में हम गलतियाँ करते हैं तो जब कोई आलोचना करता हैं और गलतियाँ कों बताता हैं तो उस समय हम क्या चाहिए।

हमें गलतियों कों स्वीकार करना सीखना होगा गलती को स्वीकार करके हम अपनी गलती सुधार सकते हैं और उन्नति कर सकते हैं ध्यान रखें गलतियाँ होने का मतलब आप पर दोषोरोपण नहीं हैं बल्कि यह आपकी उन्नति का मार्ग हैं।

किसी शी गलती के कारण या दोष के कारण अगर कोई ना पसंदगी के शव व्यक्त करता हैं,तो उसे आलोचना कहते हैं,वास्तविक रूप में यह आपके द्वारा होने वाली क्रिया उचित हैं,या अनुचित इसके बारे में निर्णय देने की क्रिया हैं,इसलिए अगर कोई व्यक्ति आपकी आलोचना करता हैं तो उस उचित अर्थ से ले और अपनी गलती से सीखे आपको वैयक्तिक जीवन में और व्यवसायिक जीवन में शी आलोचना का सामना पड़ता हैं पर आपको इस गलती को स्वीकार करना सीखना होगा।

गलती स्वीकार समय आप इस्तेमाल करें।

1. आय एम सॉरी! आय ऐक्सेप्ट रिस्पपन्सबिलिटि
2. आय डिड नॉट सी दी मिस्टेक, आय विल मेक दी रिपोर्ट अगेन
3. आय कुड हैव रिटन इट बेटर, थॅक्स फार टेलिगं मी
4. आय नो हाउ टू फिल इन दी रजिस्टर नाउ आय हैव लर्न फ्रामं युवर रिमार्कस
5. दैट इज ओके आय नो यु आर किटिसायजिगं माय ऐक्षन एण्ड नॉट मी,
   प्रभावी व्यक्तित्व कैसे पाएँ

बोलने के कौषल के महत्व को ध्यान में रखते हुए अपने बोलने की क्षमता में सुधार लाने के लिए कुछ टिप्पणियाँ निम्नलिखित हैं–

1. बोलते समय ध्यान रखें कि आप किससे बात कर रहें हैं,कहाँ हैं,और परिस्थिति कैसी हैं।
2. बोलते समय या किसी की बात सुनते समय आँखो का संपर्क बनाए रखें।
3. बात करते समय ध्यान दे कि सुनने वाला व्यक्ति आपकी बात को समझ पा रहा हैं या नहीं
4. जब कोई आपसे बात कर रहा हैं तो उसे बीच में टोक कर अपनी बात न कहें।
5. हमेषा विन्रमता पूर्वक बात करें और सामने वाले व्यक्ति के साथ कभी भी अकड़ कर पेष न आएं।
6. हमेंषा स्पष्ट बात करें और बातचीत में गलियों का या अनुचित षब्दों का प्रयोग न करें।

चोर कर्मचारी से सुरक्षा कैसें

चोर कर्मचारी को रोकने के यह तरीके निम्न हैं–

1. रोजगार देने से पहले जाँच करें ।
2. पृष्ठ भूमि की जाँच करें और भूतपूर्व कर्मचारियो से बातचीत करें।
3. कर्मचारियों का प्रवेष द्वारा अलग रखें और उस पर सुरक्षा रक्षक तैनात करें और कंपनी को तलाषी लेने का अधिकार हैं यह बात कर्मचारियों को बता दें।
4. कचरें की जाँच करें।
5. स्टॉक रूम की सुरक्षा और सीमित प्रवेष।
6. प्राप्त करना और षिपिंग करना सुरक्षा के लिए इस पाइंट पर गिनती और मनमाने ढग से जाँच की जा सकती हैं।
7. वेयर हाउस की सुरक्षा रिसीविगं प्लैट फार्म और षिपिगं प्लैट फार्म पर सही प्रक्रिया होती हैं।
8. कर्मचारी अगर चोरी करते हुए पकडें जाँए तो ऐसे मामलों के लिए एक कठोर पालिसी होनी चाहिए।

9. धन वापसी की नीति सामान के प्रमाणीकरण के लिए और कस्टमर को पैसे वापस करने के लिए एक उचित पालिसी होती हैं, सामान और दस्तावेजो से संबंधित भुगतान की नियमित जाँच के लिए एक प्रक्रिया बनानी चाहिए।
10. कैष की चोरी कैषियर के कार्य की जानकारी रखे दिन में कभी भी जा कर कैषियर के पास उपलब्ध निधि की जाँच करें।

अच्छी सभ्यता कैसी होनी चाहिए

हमारे आस पास के लोगों कों परेषानी नहीं हो रही हों इसका अस्ष्वासन दिलाने वाली कई छोटी चीजें हमारी सभ्यता में होती हैं,कुछ अच्छी आदतें निम्नलिखित हैं।



1. लोगों से धीमी आवाज में बातचीत करें।
2. टी वी देखते समय या गाने सुनतें समय आवाज धीमी रखें या हेड्फोंस का प्रयोग करें।
3. बाथरूम और षौचालय को इस्तेमाल करने के बाद साफ रखें ताकि दूसरें व्यक्ति को तकलीफ न हों।
4. अपने पीछे आ रहे व्यक्ति के लिए दरवाजा खोले या खुला रखें।
5. महिलाओं,बच्चों और बुजर्गो को अपनी जगह देकर अच्छी सभ्यता का प्रदर्षन करें।
6. खाना खाते समय आवाज न करें।
7. कचडें को कूडेदान में डालें।
8. सबकी इज्जत करें।
9. अकड़ के बात न करें।
10. गलियों का प्रयोग न करें।

रीटेल स्टोंर की गतिविधि कस्टमर के आने से पहले

रीटेल स्टोर के अंदर बहुत सी गतिविधियां होती रहती हैं। इन गतिविधियों कों बेहतर समझने के लिए उसे निम्न में विभाजित किया गया हैं–

1. कस्टमर के आने के पहले की गतिविधि
2. कस्टमर के साथ इंटरैक्षन के दौरान की गतिविधि
3. कस्टमर के जाने के बाद की गतिविधि

कस्टमर के आने से पहले

1. स्टोर खोलना

- रीटेलर के पास स्टोर खोलने की लिखित विधि होती हैं,स्टोर एक ओपनिगं मैनेजर द्वारा ही खोला जाता हैं। जो सभी तालों और सील की भी जाँच करता हैं यदि उसे किसी सील या

तालों के साथ छेडछाड नजर आती हैं,तो किसी को शी स्टोर के अदंर जाने की अनुमति नंही मिलती हैं।

2. कर्मचारियों की जाँच

- स्टोर के अदंर जाने से पहले सभी कर्मचारियो की तलाषी होती हैं,उन्हें उनके अपने आइटम्स और पैसों की रसीद दी जाती हैं। कार्य समय के दौरान अंदर या बाहर जाने से पहले उन्हें यह रसीद दिखाना आवष्यक होता हैं, यह करने से यह आष्वासन मिलता हैं कि कोई शी बेईमान कर्मचारी स्टोर से किसी शी सामान को बाहर न ले जा पाएं।

3.कर्मचारियों का प्रवेष–

- सुरक्षा जाँच के बाद कर्मचारी स्टोर के अंदर जाते हैं,वे सभी स्टोर में पहने जाने वाले कपड़ो को पहनकर अपने अपने विभाग में चले जाते हैं।

4. साफ सफाई

- स्टोर की सफाई की जिम्मेदारी हाउसकीपिंग की होती हैं।
- सभी रीटेलर्स के लिए स्टोर को साफ स्वच्छ रखना कस्टमर सर्विस के दृष्टि कोण से अति आवष्यक होता हैं,इसीलिए दीवारें भीतरी, छत,जमीन,स्टोरेज की जगह, सीढ़ियाँ,स्टोर का परिसर,पार्किग की जगह,लिफ्ट/स्वचालित सीढ़ी, फर्नीचर और जुडनार,सामान,काउटर पर रखे जाने वाले सामान जैसे षॅपिंग कार्ट/ट्राली, ट्राली सामान वनज करने वाली मषीने और कंम्प्यूटरर्स की सफाई जैसे कामो के बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाता है।ये काम कितनी बार और कब कब होना हैं।

5. स्टोर का प्रबंधंन

- कस्टमर के दिमाग में रीटेल की उस फर्म के बारे में क्या धारणा हैं,यह स्टोर के रख रखाव की गुणवत्ता पर भी निर्भर करता हैं।
- इमारत की बाहरी दिखावट, पार्किगं का स्थान,बाहर बने चिन्ह, बाहर प्रदर्षित वस्तुएँ और चिन्ह आनुसर,छत,पेन्ट,लाइटे बदलना,फर्ष साफ करना।

टीम वर्क का महत्व एंव कैसे मिलकर काम करें।

टीम वर्क का महत्व – कार्य को अकेले संभालने वाला व्यक्ति अक्सर दबाव और मुष्किलों के सामने झुक जाता है, इसीलिए एक अकेला व्यक्ति बडें कार्यो को संभालने में ना कामयाब हो सकता हैं,आपने अक्सर पिक्चरों में देखा होगा कि सिपाही हमेंषा एक जुट के रूप में आगे बढतें हैं,यह इसीलिए क्योंकि एक अकेला सिपाही दुष्मन को मारने में असफल हो सकता हैं, इसीलिए सहारे और सफलता पूर्वक अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए लडाई के मैदान में पुरी टीम कों भेजा जाता हैं।

टीम केवल एक दुसरे को सहारा नहीं देती बल्कि उसकी ताकत भी बढाती हैं इसी तरह कई मुष्किलें भी होती हैं।जिनसे हर संगठन को उभरना पढता हैं जैसे टारगेटस पुरे करना लाभ दिखाना एक व्यक्ति हर समय अकेले समाधान नहीं निकाल सकता और न ही फैसला ले सकता हैं,उसे कोई न कोई चाहिए जिसके साथ वह अपने विचारो को बाँट सके इसीलिए टीम की आवष्यकता होतीहैं, टीम की सफलता के लिए टीम वर्क की समझ अत्यतं आवष्यक हैं। टीम में हर सदस्य का बराबर का योगदान होता हैं और प्रत्येक सदस्य की इज्जत की जानी चाहिए और मुष्किल के समय में एक दुसरे का साथ देना चाहिए।

एक टीम के साथ बडें काम को सफलता पूर्वक किया जा सकता हैं और साथ ही मुष्किल परिस्थिति को आसान बनाया जा सकता हैं क्योकि आप अकेले नहीं होते हमेषा याद रखें "युनाइटिड वी स्टैड डिवाइडिड वी फॉल"

टीम की तरह कैसे काम करे

टीम की सफलता उसके हर सदस्य की मान्यता पर निर्भर होती हैं,टीम का सदस्य होने के नाते आपकों कुछ बातें–

1. विष्वसनीय होना चाहिए।
2. भरोसे मंद होना चाहिए।
3. सहायक होना चाहिए।
4. सहनषील होना चीहए।

टीम की तरह काम करने के लिए आपको एक टीम की तरह सोचना चाहिए, आपको–

1. किसी भी काम या चर्चा में टीम के सभी सदस्यों को षमिल करना चाहिए।
2. हमेषा एकजुट रहना चाहिए।
3. आपने लक्ष्य से भटकना नहीं चाहिए।
4. टीम के बाकी सदस्यों के विचार भी पुछने चाहिए।
5. किसी भी कार्य में बराबर का योगदान देना चाहिए।
6. टीम के सभी सदस्यों का सम्मान करना चाहिए।

जो आपको काम करने में मदद करेगें और टीम के सदस्य के नाते परिस्थितियों को संभालने को सहायक होगें उनका किस तरह प्रयोग करना हैं हमें अपने सहयोगियों के साथ मिल कर कार्यक्रम की तैयारी कर रहा हैं, अच्छें पाइट्स पर ध्यान दे जो हमें और बाकी सदस्यों जो टीम की तरह काम तरह काम करने के लिए किए–

1. टीम ने अपने काम को बाँट लिया ।
2. टीम के हर सदस्य को काम दिया गया ।
3. हम बाकी सदस्यो से भी सुझाव मांगे।
4. टीम के हर सदस्य ने बातचीत में भाग लिया।

टीम के साथ वर्क करने से काम सफलता प्राप्त करता हैं, तथा सुझबुझ से काम होता हैं।

लक्ष्य तय कैसे करें तथा उसके कुछ चरण स्पष्ट कीजिए।

आपको महसुस होता हैं,कि आप बहुत मेहनत कर रहें,परन्तु कुछ हासिल नहीं हो रहा हैं,इसका कारण यह हो सकता हैं,कि आप निष्चित नहीं हैं कि आपको क्या करना हैं और जिदंगी में कहाँ पहुँचना चाहते हैं और यह इसीलिए हैं, क्योंकि आपका जिंदगी में कोई लक्ष्य नहीं हैं लक्ष्य तय करने की मदद से आप निर्णय ले जाते हैं कि आप जिदंगी में क्या पाना चाहते हैं,और उस मुकाम पर पहुँचने में मदद होती हैं।

चरण–

1. अपने लक्ष्य को पहचानें– आप आपने कार्यस्थल में या अपनी निजी जिंदगी में क्या पाना चाहते हैं। यह जानना बहुत आवष्यक होता हैं, अपने लक्ष्यों को लिख लें क्योंकि इससे आप उनके बारें में निष्चित हो जाते हैं,कि आप क्या चाहते हैं। उन्हे हर रोज कम से कम एक बार जरूर पढ़े ताकि आपको अपने लक्ष्य याद रहें।
2. समय बद्व करना– अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए एक तारीख निर्धारित करें, प्रतिदिन साप्ताहिक और मासिक समय की अवधि के लिए अपने लक्ष्य तय करें उन्हें पुरा करें इससे बढें लक्ष्य तय करने और पुरा करने में आसानी होगी।

- **योजना बनाएं–** तय करें की आप अपने लक्ष्य को पुरा कैसे करेगें अपने लक्ष्य को पुरा करने के लिए करने योग्य कार्यो की सुची बनाएं।
- अपने लक्ष्य के लिए मेहनत करें– केवल योजना बनाने से कुछ नहीं होगा आपको अपने लक्ष्य को पुरा करने के लिए कड़ी मेहनत करनी पढ़ेगी।
- **अपनी प्रगति को आकें**– यह करने से आप को अदांजा लगेगा की आप अपने लक्ष्य के करीब जा रहे हैं,या उससे दूर यदि आप भटक गए हैं,तो आपको पता चल जाएगा की आपको अपने लक्ष्य की ओर बढ़ना हैं।
- अपने लक्ष्य को पुरा करें– अपने लक्ष्य को पुरा करें और कार्य सम्पादन यानि कि सफलता को महसुस करें छोटे लक्ष्य को पुरा करने पर भी खुषी मनाएं इससे आपको अच्छा महसुस होगा।

गुस्सा और उससे नुकसानदायक प्रभाव

गुस्सा वह भावना है,जिसे आप तब महसुस करते है जब आपके और किसी के विचारे में अतंर होता हैं आपके साथ गलत व्यवहार किया जाता हैं या फिर आपको गलत ठहराया जाता है,गुस्सा एक सामान्य भावना हैं। जब तक कि काबु में होता है,और उससे आपको या किसी और को नुकसान न पहुँचें।

जब आप गुस्से में होते हैं तो कुछ इस प्रकार बात करते ।

- यह लाइन आगे कब बढ़ेगी?
- टापका रेसपॉन्स टाइम बहुत ही बुरा हैं,मुझे मेरा ऑर्डर कब मिलेगा "
- आप क्या चाहते हैं कि छोटी सी चीज के लिए मैं कितनी बार उपर नीचे जाँऊ।
- मैने ओवरटाइम किया है और आप मुझे उसके पैसे भी नहीं दे रहे हैं"

इन परिस्थितियों में जिस भावना को आप महसुस करेगे वह गुस्सा हैं, सभी को कभी न कभी गुस्सा आता हैं,आज कल आप अक्सर अखबार में पढ़ते होगे कि किस तरह लोगों को गुस्सा

आता हैं,और वे बेकाबू हो जाते हैं कभी कभी गुस्से का परिणाम बहुत बुरा होता हैं। जिससे लोग अपनी जान तक गंवा देते हैं। आपको गुस्सा आ सकता हैं जब आपके छोटे भाई बहन आपकी चीजों को बिना आपसे पूछे ले लेते हैं या ट्रेन या बस देरी से आती हैं आपके सीनियर को आप पर गुस्सा आ सकता है, जब आप कार्यालय देर से पहुँचते हैं या फिर अपना काम ठीक से नहीं करते आपके ग्राहक आपके लिए बहुत मुष्किल साबित हो सकते हैं। ऐसी परिस्थितियों मे यदि आप गुस्से से पेष आएँगे तो आप अपनी नौकरी से हाथ धो बैठेगें।

- जब हमें अपने ग्राहक या सिनिअर्स से डॉट या आलोचना सुनने मिलती हैं।
- जब हम जो चाहते हैं,वो हमें नहीं मिलता
- जब कोई हमें बिना वजह परेषान करता हैं
- जब चीजें हमारी योजना के मुताबिक नहीं होती।

गुस्से के नुकसानदायक प्रभाव

- गुस्से मनुष्य की एक आम भावना हैं परन्तु जब यह भावना आपे से बाहर और विनाषकारी हो जाती हैं,तब इससे दिक्कतें होती हैं– काम में दिक्कतें,आपके निजी रिष्तों में दिक्कतें और कुल मिलाकर पुरी जिदंगी में दिक्कतें आ जाती हैं।
- गुस्सा जब बहुत तेज होता हैं,जल्दी जल्दी आता हैं,ज्यादा समय तक रहता हैं उससे स्वास्थ्य पर असर पढ़ता हैं या अंतवैयक्तिक रिष्तों को खराब करता हैं,त बवह परेषानी बन जाता हैं,गुस्सा मुष्किलों का हल नहीं निकालता परन्तु नई मुसीबतें जरूर खड़ी कर सकता हैं।
- यदि आप अपने गुस्से को काबू में रखने में असक्षम हुए तो आप अपनी नौकरी गवां सकते है याद रहे कि आप कस्टमर सर्विस के व्यवसाय में हैं कभी कभी आपकों क्रोधित ग्राहक के साथ बातचीत करनी पढ़ेगी जो आपकी सर्विस या मर्चन्डाइज से नाखुष हैं आपउनके सामने आपे से बाहर नहीं हो सकते करने से कहना आसान होता हैं इसे करने के लिए आपको दिमागी रूप से मजबूत बनना होगा।
- आपका गुस्सा दुसरों के लिए आपके पास आकर बात करना कठिन बना देता हैं इससे पहले कि आपका गुस्सा आपको अपने काबू में करें आप उसे काबू में रखे क्योकि अंग्रेजी में ष्।छळम्त्श ऐगंर श्क।ष्ष्क।ष्ष्ब।छळम्त्ष्ष डेजर से केवल एक अक्षर की दूरी पर ही हैं यदि आपका गुस्सा आपें से बाहर हो जाता हैं तो अपने परिवार, दोस्त या अपने सुपर वाईजर की मदद लें।
- गुस्सा काम से आपका ध्यान हटाता हैं और आपको बुरा सोचने पर मजबूर कर देता हैं गुस्से की वजह से आपको तनाव और उदासी महसूस हो सकती हैं।

रेज्यूमें क्या हैं?इसका महत्व व प्रभावी रेज्यूमें बताइए–

रेज्यूमें एक ऐसा दस्तावेज हैं, जिससे आपका कॉन्टैक्ट,एजुकेषन और वर्क डीटेल्स जैसी अन्य जानकारी होती है।

रेज्यूमें पहला दस्तावेज हैं,जिसे इंटरव्यू लेने वाला आपकी काबिलियत को आंकने के लिए देखेगा अक्सर इसका प्रयोग उम्मीदवार को इंटरव्यू के लिए चुनने और बुलाने के लिए किया जाता हैं। आप सोच रहे होगे कि जब आप खुद सब कुछ बता सकते हैं तो इस रेज्यूमें की क्या आवष्कता हैं।

इसका जवाब हैं "हाँ" आजकल ज्यादातर प्रवर्तक आपको सीधा इंटरव्यू में बुलाने के बाजाए सबसे पहले आपका रेज्यूमें मांगते हैं इसीलिए आपका रेज्यूमें इतना प्रभावषाली होना चाहिए कि उसका ध्यान उस पर अटक जाएं उसे इस तरह तैयार करना चाहिए ताकि आपको इंटरव्यू में बुलाने के लिए वह प्रर्वतक को मजबुर कर दे जब आप नौकरी के लिए अर्जी देते हैं तो आपकी तरह और भी बहुत सारे लोग होंगे जो ऐसा ही करेगे, रेज्यूमें आपको सकारात्मक रूप से अपने आप को सुरक्षित रखने और इंटरव्यू के लिए बुलाए जाने के अवसर को बढ़ाने में मदद करता हैं।

महत्व व प्रभावषाली रेज्यूमें

रेज्यूमें एक ऐसा हथियार हैं, जिसका एक मात्र लक्ष्य हैं इंटरव्यू के लिए बुलाया जाना रेज्यूमें आपके लिए एक विज्ञापन के जैसा होता हैं। जितना अच्छा विज्ञापन होगा उतने ही ज्यादा अवसर होगें इंटरव्यू में बुलाए जाने के लिए अच्छी तरह लिखा हुआ रेज्यूमें प्रर्वतक को आपके पिछले कार्यो और आपकी क्षमता के बारे में जानकारी देता हैं और साथ ही आपको चुनने से उन्हें जो लाभ हो सकता हैं उसके बारे में भी बताता हैं। रेज्यूमें आपको सबसे उत्तम उम्मीद्वार के रूप में दर्षाता हैं प्रभावषाली रेज्यूमें प्रर्वतक को यकीन दिलाता हैं,कि जिस पद के लिए वह इंटरव्यू ले रहा हैं उसके कार्य और जिम्मेदारीयों को सफलता पुर्वक निभाने के लिए आप सक्षम हैं, रेज्यूमे कों इस तरह बनाया जाना चाहिए ताकि वह खुद सब खुद सब कुछ बोले जैसे कि उसे स्पष्ट रू॰ से लिखा हुआ होना चाहिए और साथ ही आपकी योग्यताओं और काबिलियत को मुख्य रू॰ से दर्षाना चाहिए।

रेज्यूमें में कई सारी गलतियाँ रहती हैं जो गलत जानकारी दर्षाता हैं।

1. कई सारी स्पेलिगं मिस्टेक्स
2. कॉन्टैक्ट डीटेल्स अधूरे
3. इयर आफ पासिगं ना मौजूद
4. डेट आफ बर्थ का जिक्र नहीं
5. कुल वर्क एक्सपीरिएंस 2 साल लिखा हुआ हो और वो यह दर्षाते हैं 1 साल 2 महीने का तजुर्बा।
6. कम्प्युटर से जुडे ज्ञान के बारे में स्पष्ट जानकारी नहीं,केवल इतना लिखा होता हैं"आए हैव कम्प्युटर नॉलेज "
7. लैगएज स्किल्स के बारे में जानकारी नहीं
8. अनावष्यक जानकारी जैसे परिवार के सदस्यों की संख्या और उनके नाम की जानकारी।
9. तथा यह सब गलत जानकारी हैं यह नहीं देना चाहिए।

रेज्यूमें कैसे बनाना

1. अपना रेज्यूमें अंग्रेजी में लिखें।
2. अपने रेज्यूमें में फैंसी डिजाइस या तस्वीरें न लगाएं उसे साधारण रखें।
3. रगं बिरगें अक्षरों का प्रयोग न करें।
4. ध्यान दें कि लिखावट एवं उनका माप आसानी से पडनें लायक हो

5. लंबे अनुच्छेद लिखने के बजाए बुलेट पाइट्स लगाकर स्पष्ट वाक्यों में लिखें क्योंकि नियोक्ता आपका रेज्यूमें पड़ने के लिए 5 मिनट से अधिक समय नहीं देगा।
6. सबसे महत्वपूर्ण जानकारी को सबसे पहले लिखे जैसे कि आपका नाम, पता और फोन नंबर।
7. डेट आफ बर्थ, एजुकेषनल कुआलिफिकेषन और वर्क एक्सपीरिएंस जैसे मुख्य षब्दा को बोंल्ड में लिखें।
8. यदि आपको इस प्रषिक्षण कार्यक्रम के सफलतापुर्वक पुरा होने पर प्रमाणित किया जाता हैं, तो वह आपके रेज्यूमें का मुख्य अंष होना चाहिए इस कार्यक्रम के दौरान प्राप्त किए गए ज्ञान और योग्यताओ के बारे में विस्तार से लिखें।
9. कम्प्युटर एप्लीकेषन जैसे माइक्रोसाफ्ट वर्ड, एक्सेल और इंटरनेट जैसे तकनीकी ज्ञान एंव योग्यताओं का वर्णन करें।
10. जिन भाषाएं को आप बोल, लिख और पड़ सकते हैं उन्हें प्रकाषित करें।
11. हॉबीज और एक्स्ट्रा करिक्युलर एक्टिविटिज के विषय में संक्षेंप में जानकारी दें।
12. रेज्यूमें भेजने से पहले उसे किसी तरह की गलतियों और भूल चुक के लिए जाँच लें।

टिप्पणियाँ

1. अन्य जानकारी के मुकाबलें आपका नाम बड़े अक्षरों में लिखा जा सकता हैं।

2. अपने एजुकेषनल कुआलिफिकेषन्स और वर्क एक्सपीरिएंस को उल्टे क्रम में लिखे ताकि सबसे आखिर वाले पहले क्रम में और सबसे पहले वाले आखिर में हों।

3. आपका रेज्युमें बहुत श्रा हुआ अव्यवस्थित नहीं दिखाना चाहिए कागज पर खाली जगह दिखाई देनी चाहिए।

3. अपनी वैवाहिक स्थिति एंव धर्मविष्वास जैसी अनचाही जानकारी न दें।

इंटरव्यू किसे कहते हैं,और तैयारी क्यों करना आवष्यक हैं–

इंटरव्यू यह समझने के लिए कल्पना करें कि आप एक इंटरव्यू देने जा रहें हैं,तो आप इंटरव्यू के लिए उम्मीदवार बन जातें हैं,आपका होने वाला प्रवर्तक आपकी जांए करेगा कि जिस नौकरी के लिए वह इंटरव्यू ले रहा हैं,आप उसके लिए उपयुक्त है या नहीं दो पार्टी हैं उम्मीद्वारयानी की आप और प्रवर्तक ज्यादातर इंटरव्यू जबानी होते हैं इसका मतलब होता हैं कि प्रवर्तक आपके ज्ञान,कौषल और रवैया को जाचने और परखने के लिए आपसे प्रष्न पूछेगा,कभी कभी प्रयोगात्मक परीक्षा भी ली जा सकती हैं,

क्योंकि आप स्टोर में कस्टमर सेल्स असोसिएट बनना चाहते हैं,,प्रवर्तक इंटरव्यू के दौरान ज्यादातर निम्नलिखित के आधार पर आपको जाचेगा।

1. भाषा से जुडें कौषल– प्रदेषिक एंव अग्रेंजी भाषा में आपकी चटक बोली।

2. दबाव मे काम करने की आपकी क्षमता– यदि आप दबाव में काम कर सकते हैं,तो प्रवर्तक आपको कुछ परिस्थितियॉ देकर उन्हें किस तरह संभालेगें यह बताने के लिए कह सकते हैं।
3. लोंगो से जुडनें कि कबिलियत– आप लोगों के साथ कितनी अच्छी तरह अपने आप कों जोडतें हैं और उनकी जरूरतों को समझतें है।

तैयारी क्यों आवष्यक

इंटरव्यू दो तरफा होने वाली बातचीत हैं,जिसमें प्रवर्तक और आप दोनों के कुछ सामान्य लक्ष्य हैं,प्रवर्तक जानना चाहता हैं।

1. क्या आप दिए गए कार्य को कर सकते हैं?
2. जिस पद के लिए आपने अर्जी दी हैं, क्या उसके लिए उपयुक्त हैं?
3. क्या आप इस पद के लिए सबसे उचित उम्मीद्वार है?
4. आप एक उम्मीद्वार के रूप में जानना चाहतें हैं?
5. क्या मुझे इस नौकरी की जरूरत हैं?
6. क्या मैं यह कार्य निपुणता से कर पाऊँगा?
7. क्या यह नौकरी मुझे वह मौका दे रही हैं जिसकी मुझे तलाष हैं?

अब हम उदाहरण के द्वारा इंटरव्यू के लिए तैयारी करने का महत्व समझेगें हेंमत ने कस्टमर सेल्स असोसिएट के पद के लिए अर्जी दी थी आगे कुछ ऐसा हुआ–
उसके इंटरव्यू का समय सुबह 10 बजें का निर्धारित किया गया था वह उस जगह पर 10. 15 पर पहुचा वह अपना रेज्यूमें ले जाना भूल गया वह अपना रेज्यूमें ले जाना भूल गया, वह रंगबिरगें भडकीले कपडें पहने हुए था इंटरव्यू के दौरान उसका फोन बनजे लगा वह बार बार घडी की तरह देख रहा था उसने इंटरव्यू के दौरान आँखो द्वारा संर्पक नहीं बनाया उसने इंटरव्यू लेने वाले के प्रष्नाह पर या उसकी बातो पर ध्यान नहीं दिया उसके हाथ कांप रहे थे और वह अपने पैरो को हलके से पटक रहा था इंटरव्यू समाप्त होने के बाद उसने उसका षुक्रिया अदा नहीं किया और जल्दी में निकल गया।
उसी दिन,उसी कार्यालय में जयेष का भी इंटरव्यू रखा गया था वहां पर कुछ ऐसा हुआ जयेष इंटरव्यू वाली जगह पर सुबह 10.45 पर पहुच गया जबकि निर्धारित समय 11 बजे का था वह अपना रेज्युमें लेकर आया था उसका पहनावा उचित और फार्मल था इंटरव्यू में बैठने से पहले उसने अपने फोन को बंद कर दिया था वह इंटरव्यू के दौरान षांत और तनाव मुक्त था और उसका चेहरा हंसमुख था उसने प्रवर्तक की बातों पर ध्यान दिया और आँखो का संपर्क बनाए रखा उसने बाहर जानें से पहले प्रवर्तक का षुकिया अदा किया और उससें हाथ मिलाया आपको क्या लगता हैं कौन चुना गया होगा।
हेंमत और जयेष दोनों में से जयेष कों ही चुना गया क्योंकि जयेष बहुत अच्छें तरीके से इंटरव्यू दिया और हर बात उसकी हेंमत से अच्छी थी और हेंमत कि नही ंतो इंटरव्यू में चुना जयेष गया।

इंटरव्यू का सामना कैसें करें–

इंटरव्यू से पहले

1. सुनिष्चित कर लें कि आपका रेज्यूमें अपडेटिड हैं, और उसमें कोई गलतियाँ नहीं हैं।
2. उस कंपनी के बारे में जानकारी प्राप्त करें (यह जानकारी आप उस कंपनी की वेबसाइट से प्राप्त कर सकते हैं)
3. आप क्या कहना चाहते हैं, कैसे कहने चाहते हैं व अपने षरिरिक व्यवहार का आईले के सामने अभ्यास करें।
4. अपने रेज्युमें व अन्य दस्तावेजों को अच्छी तरह एक फाइल में रखें।
5. हमेषा अपने रेज्युमें की अतिरिक्त प्रतियां साथ रखें।
6. लिखने के लिए पेन और किताब हमेषा अपने साथ रखें।
7. फॉर्मल कपडें और फॉर्मल जुतें पहनें।

इंटरव्यू के दौरान

1. ध्यान केन्द्रित रखें और अपनी चिंताओं को भुला दें।
2. इंटरव्यू के षूरू होने से पहले अपने मोबाइल फोन को बंद कर दें।
3. इंटरव्यू रूम में दाखिल होने से पहले दरवाजें पर हलके से नॉक करे।
4. दिन के समय के अनुसार गुड मॉर्निंग/आफ्टर नून/इवनिंग कहकर प्रर्वतक का अभिवादन करें।
5. तनाव मुफ्त रहें, प्रर्वतक के सामने वाली कुर्सी पर बैठे।
6. पूछें जाने पर अपना परिचय साफ और स्पष्ट षब्दों में दें।
7. जवाब देने से पहले ध्यान से सुनें।
8. स्लैग भाषा का उपयोग न करते हुए अपने विचारों को सही व्याकरण सम्मत वाक्यों में मित्रवत स्वर में बोलें किसी भी प्रष्न का उत्तर केवल येस या नो में न दें।
9. अपने उत्तर को मुद्दे तक सीमित रखें।
10. उचित समय और जरूरत पढनें पर मुस्काएं।
11. कभी झूठ न बोंलें।
12. उत्तर की जरनकारी न होने पर, इस बात को ईमानदारी से बताएं और मान लें।
13. हमेषा विन्रमता पूर्वक बात करें।

इंटरव्यू के बाद

1. प्रवर्तक का थैक यू बोलकर षुक्रिया अदा करें।
2. हाथ मिलाएं।
3. मुस्कुराते हुए जाने की आज्ञा लें।

टिप्पणियां

1. इंटरव्यू की जगह पर निर्धारित समय से कम से कम 15 मिनट पहले पहुंचे।

2. अपने कार्य से संबंधित प्रष्न पूछें इससे कार्य मे आपकी दिलचस्पी दिखाई देती है।
3. टेल मी समथिंग अबाउट योरसेल्फ – प्रष्न के लिए अपने आपको पहले से तैयार करें। टाप कह सकते है :–
4. अपना पूरा नाम।
5. अपने परिवार के सदस्यो के बारे में।
6. अपनी पढ़ाई और काम के तजुर्बे के बारे मे।
7. अपने लक्ष्य के बारे मे।
8. अपनी निजी समस्याओ के बारे मे चर्चा न करें।
9. यदि आपको किसी प्रष्न के उत्तर की जानकारी न हो तो विनम्रता पूर्वक प्रवर्तक से उसका सही उत्तर पूछें , इससे आपके अंदर सीखने की उत्तेजना नजर आती है।

कस्टमर सर्विस और उसका महत्व :–

सर्विस क्या है ?

सर्विस का मतलब होता है प्रोडेक्ट्स या सुविधा प्रदान करने के लिए लोगो को नियुक्त करना ग्राहक के साथ व्यक्तित्व रूप से ध्यान देते हुए इज्जत से पेष आने को सर्विस कहते है। ग्राहक को स्टोर में टैनजिबिल और इनटैनजिबिल दोनो का संपूर्ण अनुभव होता है जहाँ प्रोडक्ट टेनजिबिल और सर्विस इनटैनजिबिल है।

सर्विसेस की विषेषताएं :–

1. उसे छुआ नही जा सकता परंतु महसुस किया जा सकता है।
2. उसे सर्विस प्रदान करने वाले से अलग नही किया जा सकता।
3. उसका मानकीकरण नही किया जा सकता एक ही सर्विस को अलग–अलग लोग अलग–अलग तरीको से प्रदान करते है।
4. वह प्रयोग किए जाने पर खत्म हो जाती है , आप उसे घर नही ले जा सकते।

आम कस्टमर सर्विसेस :–

1. उधारी
2. डेलिवरी
3. ऑल्टरेंस और इनस्टलेषंस
4. पैकेजिंग और गिफ्ट रैपिंग करना
5. षिकायतो और बदली करने के कार्य को संभालना
6. गिफ्ट सर्टिफिकेट्स
7. आजमाने के लिए खरीदना
8. नियमित रूप से आने वाले ग्राहको के लिए खास सेल
9. नियमित रूप से आने वाले ग्राहको के लिए सुअवर पर खरीददारी करनें का खास सस्ता समय
10. स्टोर के खुले रहने का अधिक समय
11. मेल और फोन पर ऑडर्स

12. ट्राइल रूम

बॉडी लैंगुएज और उसके संकेत

हर बॉडी लैंगुएज एक संकेज भेजती हैं चाहे सकारात्मक या नकारात्मक

बॉडी लैंगुएज और उसके संकेत	संकेत का प्रकार ;सकारात्मक या नकारात्मकद्ध और उसका प्रभाव
तनाव मुक्त और खुयानुमा चेहरा.	सकारात्मक यह दर्षाता हैं कि आपकी तैयारी अच्छी हैं आप जानते हैं कि आप कर रहें हैं और या अपने कार्य को लेकर आष्वस्त हैं
चेहरा पर परेषानी या घबराहट हैं	नकारात्मक यह दर्षाता हैं कि आपकी तैयारी पूरी नहीं हैं आपको अनुभव नहीं हैं और/या आप अपने कार्य को लेकर चितित हैं।
चेहरे पर वास्तविक मुस्कुराहट हैं	सकारात्मक यह दर्षाता हैं कि आप अपने बारे में निष्चित हैं आप अपने कार्य में किसी भी तरह की आपात स्थिति को संभाल सकते हैं और साथ ही अपना काम करने में आपको मजा आता हैं
मुस्कुराहट जबरन या बनावटी हैं	नकारात्मक यह दर्षाता हैं कि आप अपने बारे में अनिष्चित हैं आपको अपना काम अच्छा नहीं लगता औंर या उसे करने में मजा नहीं आता
बोलते या सुनते समय आँखो से संपर्क बपाए रखना	सकारात्मक यह दर्षाता हैं कि सामने वाला व्यक्ति आपके लिए अहम हैं आप उनमें दिलचस्पी रखतें हैं और आपको खुद पर भरोसा हैं।
बोलते या सुनते समय नजरें चुराना	नकारात्मक यह दर्षाता हैं कि आपको बात में कोई दिलचस्पी नहीं हैं और या वह काम करने के लिए आपमें आत्म विष्वास नहीं हैं।

अपनी बॉडी लैंगुएज को पहचानें

बर्ताव / बॉडी लैंगुएज	आष्वस्त	लड़ाका	आष्वस्त होना
मुद्रा	सीधा/सटीक	आगे की तरफ झुकना	कंधे झुकाना
सर	स्थिर व ऊँचा रखा हुआ	बात करते समय सर को अक्रामक रूप से हिलाना	सर झुकाए रखना
आँखे	नियमित रूप से आँख मिलना	घूरना,आँखे तरेरना	कहीं और देखना, कभी कभी नजरें मिलना
चेहरा	विश्वासपूर्ण भाव	उठी हुई भवें, दांत पीसना	अस्पष्ट भाव, दुविधा मे होना
टावाज	बात करते समय स्पष्टता	ऊंची, जबरन और तेज	हिचकिचाहट दुविधाजनक स्वर
बांहे/हाथ	तनाव मुक्त, आराम से हिलाना	तीखे तेज हाव भाव जैसे उंगली दिखाना	बिना किसी उद्देष्य के, स्थिर
हरकत /चलना	नपी तुली चाल	धीरे और भारी तेज	धीरे और हिचकिचाहट भरी चाल/तेज और झटके से