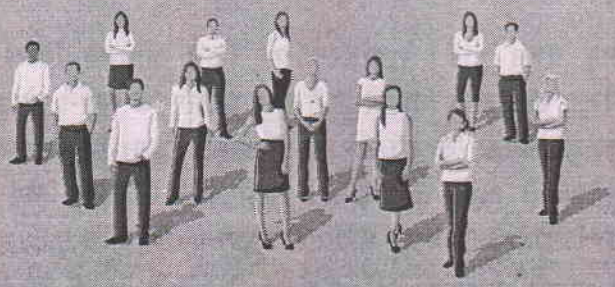


यूनिट 13

ग्राहको को सूचना एवं सलाह देना

Unit	Chapter
ग्राहको को सूचना एवं सलाह देना	ग्राहकों की आवश्यकता पहचानना और उन्हें सूचना देना
	विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालना एवं शिकायत निवारण



यूनिट 13.1 ग्राहकों की आवश्यकता पहचानना और उन्हें सूचना देना

उद्देश्य

- ग्राहको को सूचना एवं सलाह देना।

मॉड्यूल

13.1.1 जरूरतों को समझना

13.1.1 जरूरतों को समझना

ग्राहक की सहायता करने के पूर्व ट्रेनी एसोसिएट को ग्राहक की जरूरत व पसंद को समझना चाहिए। प्रत्येक व्यक्ति की आवश्यकता दूसरे व्यक्ति से अलग होती है। ग्राहक जहा भी स्टोर में आता है वह जानता है यदि उसे स्टोर में कोई भी परेशानी होगी तो सेल्स अधिकारी उसकी सहायता करेगा। एक सेल्स अधिकारी को न सिर्फ अपने उत्पाद बल्कि ग्राहक के व्यवहार की भी समझ होनी चाहिए। ग्राहकों की आवश्यकता समझने और उन्हें सलाह देजे समय निम्न बातों पर ध्यान दें –

- ग्राहकों की पसंद या आवश्यकता जानने के लिए प्रश्न पूछें। उदाहरण के लिए आपको किस प्रकार की कोल्ड क्रीम चाहिए ? 'आप कितना बड़ा रेफ्रीजिरेटर खरीदना चाहते है? इस प्रकार के प्रश्न से आप ग्राहक की आवश्यकता या पसंद समझ पाएंगे। इस प्रकार के प्रश्नों से ग्राहक को महसूस होगा कि आपको उत्पादों की अच्छी जानकारी है और आप ग्राहकों का विश्वास आप में बढ़ेगा। तभी आप ग्राहकों को मूल्य और ब्रांड के आधार पर विकल्प दे सकते हैं।
- एक अधिकारी के नाते सुनिश्चित करें कि आप अपने उत्पादों से परिचित हैं तथा उनसे संबंधित प्रश्नों का उत्तर आसानी से दे सकते हैं। आपको उस उत्पाद की सभी विशेशताओं और उसी की श्रेणी के अन्य उत्पादों की पूरी जानकारी होनी चाहिए। सारी जानकारी याद रखना संभव है परंतु सुनिश्चित करें कि वह आपके पास उपलब्ध रहे।
- ग्राहक यदि आपसे जानकारी या सलाह चाहता है उसका जवाब तुरंत और विनम्रता दें।
- सुनिश्चित करें कि आप ग्राहक की जानकारी जरूरत के अनुसार उसे विकल्प दें। ध्यान दें कि ग्राहक को आप इतने अधिक विकल्प न दें जिससे ग्राहक भम्रित हो जाए।
- यदि आप ग्राहक को विकल्प दे चुके हैं, देख लें कि ग्राहक के मन में कोई शंका तो नहीं है। इससे आप जान पाएंगे की ग्राहक उत्पाद को पूरी तरह से समझ पाया है या नहीं,
- यदि आप उत्पाद की पूरी जानकारी ग्राहक को नहीं दे पा रहे हैं तो तुरंत अपने सहयोगी अथवा सूपरवाइजर से सहायता मांगे।

स्किल्स प्रैक्टिकल

1. आप एक रिटेल स्टोर में सेल्स अधिकारी है। एक ग्राहक स्टोर में आता हे ओर नया रेफ्रीजिरेटर खरीदना चाहता है। आप ग्राहक को उत्पाद संबंधी जानकारी व सलाह कैसे देगें। एक व्यक्ति सेल्स अधिकारी की भूमिका में होगा और दूसरा एक ग्राहक की भूमिका निभाएगा।

हमनें सीखा

- ग्राहकों की आवश्यकताओं की समझ।
- ग्राहकों को सलाह व सुझाव देना।

यूनिट 13.2 विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालना एवं शिकायत निवारण

उद्देश्य

- एक गुस्सैल या क्रोधित ग्राहक को संभालना।
- ग्राहकों की शिकायत दूर करना।

मॉड्यूल

13.2.1 शिकायत
13.2.2 क्रोधित ग्राहक को समझना

13.2.1 शिकायत

मौखिक या लिखित रूप में असंतोश व्यक्त करना ही शिकायत है। एक रिटेल स्टोर में अक्सर असंतुष्ट ग्राहक आते जाते है और उनकी उत्पाद या सेवा संबंधित कई समस्याएं रहती है। शिकायतों से बहुत ही ध्यान से निपटना चाहिए अन्यथा कम्पनी बंद होने का भी खतरा होता है। यदि आप ग्राहक की समस्या का समाधान करने में समर्थ नहीं है तो उसे योग्य व्यक्ति को बिना देरी किए सौंप दे और ग्राहक को भी यह स्पष्ट कर दें। ग्राहक को असंतुष्ट करने से पहले उसके असंतोष का कारण जान लें। असंतुष्ट ग्राहक के क्या कारण हो सकते है व ग्राहक की आमतौर पर क्या शिकायतें होती है?

सामान्य प्रकार की शिकायतें

- असत्य – उदाहरण – एक ग्राहक क्षतिग्रस्त थैले के साथ आता है। सेल्स पर्सन बताता है कि बैग वाटर रसिसटैंट या इसमें पानी नहीं रिसता है। बैग खराब हालत में है और एक बारिश में ही फटने लगा है। वह शिकायत करता है कि सेल्स पर्सन ने उसे झूठ बोला है।
- असम्मान – कुछ रिटेलर ग्राहकों को बेवकूफ और बेइमान समझते हैं और उनके साथ उनका व्यवहार कठोर व असम्मान पूर्वक होता हैं। उदाहरण के लिए – एक ग्राहक शिकायत करता है कि सेल्स मैन ने उसकी सहायता करने से मना कर दिया है और वह अपशब्दों का प्रयोग कर रहा है।
- वचन पूरा न करना – रिटेलर जो अपनी कही बात को पूरा नहीं करता है ग्राहक को दोषपूर्ण सेवाएं प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए –सरिता कस्टमर हैल्प डैस्क पर शिकायत करती है कि उसे कहा गया था कि कौस्ट्यूम ज्वैलरी प्लेटिंग निशुल्क की जाएगी। उसकी पॉलिश पड़ गई है और उसपर पॉलिश होनी है परंतु अब वे इसके पैसे मांग रहे है और कह रहें हैं कि उन्होने ऐसा नहीं कहा था।

- वेटिंग – कुछ चैकआऊट काउंटरों के बंद होने से लंबी कतारें लग जाती हैं। उदाहरण के लिए – सप्ताह के अंत में चार में से दो कैश काउंटर बंद होने से ग्राहक परेशान और गुस्सा हो जाता है। जब वह प्रत्येक काउंटर पर लंबी भीड़ देखता है।
- स्वचालित सेवा – ये बिना भावना, दृष्टिसंपर्क और बिना व्यक्तिगत संपर्क की सेवा है। उदाहरण के लिए– राहुल को एक्ने (मुंहासे) है। एक युवा होने के कारण वह कास्मेटिक ओर केयर उत्पादों के बारें में निश्चिय नहीं ले पा रहा है। उसने अपनी समझ के अनुसार एक क्रीम खरीद ली है जिसने परेशनी और बढ़ा दी है। वह मद्द के आभाव में क्रोधित है।
- जानकारी का अभाव – कर्मी जो ग्राहकों की समस्याओं के निवारण की इच्छा नहीं रखते है। उदाहरण के लिए – मीता ने एक सिल्क की कुर्ती खरीदी है। एक धुलाई के बाद यह फीका हो गया है। जब वह इसे सेल्स पर्सन के पास वापस ले गयी जो उसकी तरफ ध्यान नहीं दिया गया। मीता निश्चिय करती है कि वह कभी भी वापस उस दुकान में नहीं आएगी।
- नाकारात्मक व्यवहार – कुछ कर्मी जो ग्राहक की सहायता की इच्छा नहीं रखते हैं, या कुछ कर्मी तो सहायता मांगने पर क्रोधित हो जाते हैं। उदाहरण – एक ग्राहक कस्टमर हैल्प डैस्क को सूचित करता है कि एक सेल्स पर्सन ने उसे हैण्ड बैग दिखाने से मना कर दिया और उसे अपनी बहन के लिए खरीदना था।
- अज्ञानता – कुछ अनिभिज्ञ कर्मी नहीं जानते हैं कि ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर कैसे दें। उदाहरण – शमा एक जोड़ी बहुत ही सुंदर कान के कुण्डल खरीदती है। जब वह सेल्स पर्सन से पूछती है कि उसे कैसे नया जैसा रखा जा सकता तो सेल्स पर्सन के पास कोई जवाब नहीं होता है।
- प्राथमिकताओं में तालमेल नहीं होना – ग्राहक किसी भी व्यवसाय का अभिन्न अंग है। उन्हें खुश और संतुश्ट रखना जरूरी है। ग्राहकों की शिकायतें उत्पाद या सेवा संबंधी होती है। परंतु सेल्स पर्सन के लिए यह आवश्यक है कि वह शिकायतों का निवारण समझदारी से करे। आप शिकायत को स्पष्टता से स्वीकार करें ओर ग्राहक से इसके लिए क्षमा मांगे। कोई भी ग्राहक गुस्सा होकर स्टोर से जाता है तो आप केवल ग्राहक ही नहीं बल्कि उसके संपर्क में आने में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति को खो देते हैं। अतः ऐसे ग्राहक को अच्छे से संभालें। देखें यह कैसे हो सकता है –

13.2.2 क्रोधित ग्राहक को समझना

- चुपचाप सुनें – सबसे पहला नियम है ग्राहक की समस्या को ध्यान से सुनें चाहे वह बेमतलब है। ग्राहक की समस्या सही से सुनने के बाद ही आप उसका निवारण कर सकते हैं। यह संभव है कि ग्राहक आपके ऊपर गुस्सा हो परंतु ऐसी परिस्थितियों में शांत रहें। यदि आप ग्राहक की बात सुनकर संवेदना नहीं दिखाते तो इसकी अपेक्षा ग्राहक से भी न रखें।
- कोई भी बात व्यक्तिगत न लें – कई बार ग्राहक क्रोधित हो जाते हैं और नाम लेकर अपशब्दों का प्रयाग करते हैं। परंतु इसे व्यक्तिगत न लें। जिस क्षण आपको लगेगा कि ग्राहक आपका शत्रु है और आप उसका जवाब दें सारी बात बिगड़ जाएगी। यह आपकी गलती थी इसी कारण आपको परेशानी हुई जैसे वाक्यों से परिस्थिति और खराब होगी।
- औपचारिकताओं से बचें – प्रत्येक ग्राहक अच्छा बर्ताव चाहता है। यह आपका कर्तव्य है कि परिस्थिति अनुरूप कार्य करें। ऐसा करने से ग्राहक प्रसन्न होगा और लंबे समय तक आपसे जुड़ा रहेगा। उदाहरण के लिए बिका हुआ सामान वापस लेने की अवधि 15 दिन है परनतु एक ग्राहक 2 दिन ड्रेस वापस लेकर आपके पास आत है और उसे बदलने को कहता है। उस अवस्था में आप औपचारिक नियमों से हट कर उसे ड्रेस बदलने में सहायता करें।
- मूल्य से अधिक की क्षतिपूर्ति न करें – जब ग्राहक वस्तु वापस ले कर आता है तो सावधान रहें। ग्राहक से पूछें आप क्या कर सकते है। प्रस्ताव रखते समय मूल्य ध्यान रखें।
- शिकायत का हल करते समय कानूनी पहलू व कम्पनी के निर्देशों का पालन करें।

सैद्धांतिक अभ्यास

1. ग्राहक अपने खरीदे सामान पर बहुत गुस्सा है। परिस्थिति से निपटने के लिए सेल्स अधिकारी ग्राहक को 5. रूपय के कूपन और सामान निशुल्क देता है। क्या सेल्स अधिकारी ने सही किया ?

   a) हाँ, ग्राहक को भांत करने के लिए इसकी आवश्यकता थी।

   b) नहीं, रिटेल ट्रेनी एसोसिएट को परिस्थिति को समझना चाहिए था और स्टोर के लाभ को ध्यान में रखकर क्षतिपूर्ण करनी थी।

   c) इस प्रकार के ग्राहकों को स्टोर में आने न दें।

   d) इनमें से कोई नहीं।

2. ग्राहक रिटेल ट्रेनी एसोसिएट से जानकारी चाहता है। रिटेल ट्रेनी एसोसिएट अपने गैर जरूरी कामों में व्यस्त है और ग्राहक इंतजार करता रहता है। इस परिस्थिति में ग्राहक किस प्रकार की शिकायत दर्ज कराएगा ?

   a) सेल्स अधिकारी द्वारा झूठ बोलना।

   b) सूचना का आभाव

   c) उसे प्रतीक्षा करना पड़ी

   d) इनमें से कोई नहीं।

3. यदि ग्राहक गुस्से में है तो रिटेल ट्रेनी एसोसिएट को –

   a) ग्राहक से बहस करनी चाहिए।

   b) ग्राहक से झगड़ा करना चाहिए।

   c) ग्राहक को अनदेखा करना चाहिए।

   d) भांत रहें और ग्राहक को कारण बताएं।

स्किल्स प्रैक्टिकल

1. एक ग्राहक स्टोर में आते ही चिल्लाने लगता है। वह शिकायत करता है कि स्टोर से एक घड़ी खरीदी थी। उसे बताया गया था घड़ी 100 मी. तक जल प्रतिरोधी थी परंतु बारिश में भीगते ही घड़ी खराब हो गयी। ग्राहक बहुत गुस्सा है और चिल्ला रहा है कि उसके साथ धोखा हुआ है। एक रिटेल ट्रेनी एसोसिएट के नाते आप ग्राहक को कैसे संभालेगें ?

हमनें सीखा

- शिकायतों के प्रकार
- क्रोधित ग्राहक को संभालना।