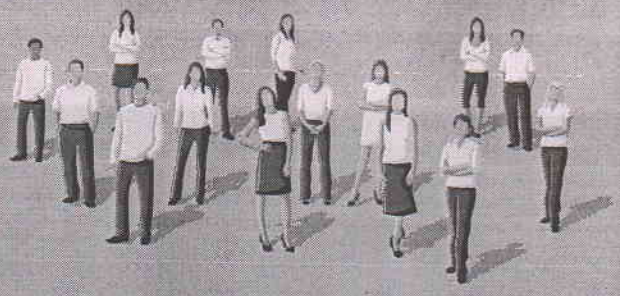


यूनिट 4

उत्पादों का प्रदर्शन (डिस्प्ले) व बिक्री प्रचार

Unit	Chapter
उत्पादों का प्रदर्शन (डिस्प्ले) व बिक्री प्रचार	प्रदर्शन (डिस्प्ले) क्षेत्र की तैयारी
	प्रदर्शन करना (डिस्प्ले), लेबलिंग करना और हटाना
	याद रखने योग्य बातें – उत्पाद प्रदर्शन



सेल्स सहयोगी को फौरन सफाई कर्मचारियों को बुलाकर सफाई करवानी चाहिए और यदि वह नहीं हैं तो सहकर्मियों के साथ मिलकर स्वंय साफ करना चाहिए।

कोई भी एक उदाहरण लीजिए और बताइए कि आप उस समस्या को कैसे हल करेगें।

.....

.....

.....

.....

.....

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. समस्या हल करने में आने वाली दो बाधाएं लिखो।

.....

.....

.....

.....

.....

स्किल्स प्रैक्टिकल्स

1. ग्राहकों से सामान की असली कीमत से अधिक भुगतान लिया गया है। समस्या के हल के लिए आप क्या करेगें।

हमनें सीखा

- समस्या की पहचान व समझ।
- समस्या हल करने की विधि।
- ग्राहकों को समझाना व समस्या हल करना।

यूनिट 4.1 प्रदर्शन (डिस्प्ले) क्षेत्र की तैयारी

उद्देश्य

- रिटेल स्टोर में उत्पाद के प्रदर्शन (डिस्प्ले) की धारणा को समझना।

मॉड्यूल

4.1.1 रिटेल स्टोर में उत्पादों के प्रदर्शन (डिस्प्ले)

4.1.1 रिटेल स्टोर में उत्पादों के प्रदर्शन (डिस्प्ले)

उत्पाद/स्टॉक का प्रदर्शन (डिस्प्ले) किसी रिटेल में बहुत जरूरी कार्य है। प्रोडक्ट डिस्प्ले वह विधि है जिसमें एक रिटेल स्टोर में उत्पाद इस तरह लगाये जाते हैं जिससे वह ग्राहक को देखने में अच्छे लगें और अलग–अलग किस्म की चीज़ें ग्राहक आसानी से ढूँढ़ सकें। इसमें सिर्फ उत्पाद का प्रदर्शन ही नहीं बल्कि उसकी लेबलिंग (उपनाम) और प्रदर्शन को बदलना भी शामिल है। प्रोडक्ट डिस्प्ले पर ग्राहक की नज़र से स्टोर की छवि बनती है।

प्रोडक्ट डिस्प्ले करते समय ध्यान रखें:

- मैं चाहता हूँ कि लोग जब कुछ खरीदने की सोचें तो सबसे पहले मेरे स्टोर का ध्यान करें।
- मेरा स्टोर और उसमें किया गया सामान का प्रदर्शन उस छवि को कैसा बनाते है?
- मैं सबसे पहले क्या सोचता हूँ – मैं सबसे पहले अपने स्टोर के बाहरी रूप रंग के बारे में सोचता हूँ।
- दूसरे लोग मेरे स्टोर के लिए कैसी प्रतिक्रिया देते हैं?
- लोग मेरे स्टोर की सुविधाओं, कर्मचारियों और सेवाओं के बारे क्या कहते है?
- मेरे स्टोर के बारे में या लगाए हुए सामान की कौन सी बात मुझे सबसे अधिक निराश करती हैं?
- कौन सा एक शब्द मेरे स्टोर का सबसे अच्छा वर्णन करता है?
- मेरी सविधाओं की कौन सी बात मुझे उत्साहित करती है?

प्रोडक्ट डिस्प्ले का मुख्य उद्देश्य

- सेल्स को बढ़ाना।
- माल/सामान को इस तरह लगाना कि वह देखने में अच्छा लगे।
- स्टोर के अलग–अलग विभागों की पहुँच को आसान बनाना।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. उत्पाद/माल प्रदर्शन किस कार्य में मद्द करता है:
   a) माल को गोदाम मे लगाने में जिससे ट्रेनी एसोसिएट सामान को आसानी से ढूँढ़ सकें।
   b) सामान को रिटेल स्टोर में इस तरह से लगाने में कि विभिन्न प्रकार का सामान ढूँढ़ने में मदद मिले।
   c) चीज़ों के लिए नए पैकिंग डिब्बें तैयार करने में, जिससे ग्राहक आकर्षित हों।
   d) इनमें से कोई नहीं।
2. एक अच्छा प्रोडक्ट डिस्प्ले मद्द करता है:
   a) स्टोर की अच्छी छवि बनाने में
   b) स्टोर की खराब छवि बनाने
   c) कुछ नहीं
   d) इनमें से कोई नहीं
3. प्रोडक्ट डिस्प्ले में शामिल है:
   a) नई पैकिंग बनाना
   b) सामानों को उपनाम देना
   c) ऊपर के दोनों
   d) इनमें से कोई नहीं

हमनें सीखा

- प्रोडक्ट डिस्प्ले/माल प्रदर्शन का अर्थ।
- प्रोडक्ट डिस्प्ले की पूर्ण समझ।

यूनिट 4.2 प्रदर्शन (डिस्प्ले) करना, लेबलिंग करना और हटाना

उद्देश्य

- उत्पाद या माल को प्रभावशाली ढंग से लगाना।
- इन्हें सही उपनाम देना (लेबलिंग)।
- कार्य पूरा होने के बाद प्रदर्शन के लिए लगाए गए बोर्ड को हटाना।

मॉड्यूल

4.2.1 डिस्प्ले लगाना
4.2.2 लेबल लगाना
4.2.3 डिस्प्ले हटाना

4.2.1 प्रदर्शन (डिस्प्ले) लगाना

- जिस सामान का प्रदर्शन करना है उसका चुनाव करें।
- स्टोर के उन भागों को पहचानें जहाँ डिस्प्ले लगाए जाएगें।
- हर डिस्प्ले के लिए जगह की पहचान करें।
- अपने स्टोर या गोदाम में सभी सामान की उपलब्धता की जाँच करें।
- उस सामान की सूची बनाएं जिसका प्रदर्शन करना हैं।
- सामान के प्रदर्शन के लिए स्टोर द्वारा दिए गए नियमों का अनुसरण करें।

प्रभावशाली प्रदर्शन की प्रमुख बातें

उत्पाद

स्टोर में उत्पाद हमेशा वर्तमान मार्केट, ग्राहकों की जरूरतों और वातावरण के आधार पर होने आवश्यक हैं। जैसे – सर्दीयों में ऊनी कपड़े, जुराब, टोपी, मफलर इत्यादि सामान प्रदर्शन में रखा जा सकता है।

सभी सामान के प्रदर्शन की आवश्यकता नहीं है। कुछ उपयुक्त चुनिंदा चीज़ें भी रखी जा सकती हैं। प्रदर्शन में एक ही तरह के मूल्यों वाली वस्तुएं जरूर शामिल करें। परफ्यूम, डियोड्रेंट जैसी चीज़ों के प्रदर्शन के लिए एक–एक नमूना अलग से अवश्य रखें। जिन वस्तुओं को ग्राहक प्रयोग कर देख सकते हैं उनकी बिक्री की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

स्थापन

सामान के प्रदर्शन का स्थान तय कर लें। स्टोर का दायाँ भाग मुख्य होता है क्योंकि अधिकतर ग्राहक अंदर घुसते ही दायीं तरफ को मुड़ते हैं व देखते हैं।

सजावट

सजावट कुछ इस तरह की हो कि ग्राहक किसी एक प्रकार के सामान के प्रदर्शन स्थान या वस्तु की ओर आकर्षित हों। अधिकांश प्रभावशाली प्रदर्शन 80/20 नियम का प्रयोग करते है। इस नियम के अनुसार 20 प्रतिशत ही सजावट की जा सकती है। ध्यान रहे कि सजावट से ज्यादा सामान जरूरी है। सजावट प्रदर्शन के मूलविषय के हिसाब से होनी चाहिए। उदाहरणतः – यदि आप यात्रा से संबंधित सामान का प्रदर्शन कर रहें है तो मेज़ पर नक्शों वाली सजावट कर सकते हैं और छोटे सूटकैस पर हवाई जहाज, पानी के जहाज, ट्रेन या बस के मॉडल भी सजावट में शामिल कर सकते हैं। प्रदर्शन की ऊँचाई, प्रकृति और रंग का प्रभाव बढ़ाने के लिए भी सजावट का प्रयोग कर सकते हैं। सामान और सजावट को अलग–अलग ढंग से लगाकर देखें।

प्रचार

सामान का अच्छा प्रदर्शन करने का लक्ष्य है उसकी बिक्री बढ़ाना लेकिन सिर्फ अच्छे प्रदर्शन से ही बिक्री नहीं बढ़ती हैं। बिक्री बढ़ाने के लिए सामान के प्रदर्शन के साथ सामान का प्रचार भी जरूरी होता है। सबसे पहले पूरे स्टाफ को सभी सामान व उसके प्रकार की भी जानकारी होनी चाहिए सिर्फ प्रदर्शन में रखे सामान की ही नहीं। पूरे स्टाफ को स्टोर में रखी हर वस्तु की कीमत, उस पर मिलने वाले ऑफर की पूरी जानकारी होनी चाहिए।

4.2.2 लेबल लगाना

लेबलिंग का अर्थ है अलग तरह के सामान को उसकी कीमत, प्रकार व ऑफर्स के आधार पर चिन्हित करना। लेबलिंग प्रदर्शन में रखे सामान की कीमत/ऑफर देखने व जानने में ग्राहक की मद्द करती है। मार्केटिंग तकनीक और ग्राफिक डिज़ाइन की मद्द से भी लेबलिंग को आकर्षित बनाया जा सकता है। लेबलिंग करते समय स्टोर के नियमों अनुशासन का पालन करना चाहिए। जैसे कि भाषा का प्रयोग करना, लेबल पर क्या जानकारी देनी है, लेबल का माप इत्यादि।

4.2.3 डिस्प्ले हटाना

- एक बार प्रदर्शन का प्रयोग पूरा हो जाए तो प्रदर्शन स्थान को साफ करना होता है।
- सबसे पहले सभी सामान सावधानी पूर्वक हटाकर गोदाम में या जहाँ बताया जाएं वहाँ रखें।
- जो वस्तुऐं सामान के प्रदर्शन के लिए प्रयोग की गई थीं जैसे – मेज़, सेफ इत्यादि उन्हें सतर्कता से हटायें और बताये गए स्थान पर रखें।
- सजावट का सभी सामान पोस्टर वगैरह भी हटाकर गोदाम में भविष्य के प्रयोग के लिए रखें।
- प्रदर्शन का सामान हटाते समय ध्यान रखना चाहिए कि किसी को भी किसी प्रकार की हानि न हो और चोट न लगे।
- किसी सामान व चीज़ों को भी कोई नुकसान न पहुँचे, इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए।
- प्रदर्शन का सामान हटाने के बाद किसी तरह का कूड़ा या कोई चीज़ छूटनी नहीं चाहिए।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. उत्पाद का प्रदर्शन करते समय जाँच लेना चाहिए कि कितना उत्पाद की कितनी मात्रा उपलब्ध है?
   a) सही
   b) गलत
   c) न सही न गलत
   d) इनमें से कोई नहीं
2. सामान का नमूना प्रदर्शन में रखना क्यों अच्छा होता है?
   a) अधिक जगह भरने के लिए क्योंकि अधिक सामान का प्रदर्शन होने से ग्राहक आकर्षित होते हैं
   b) ग्राहकों का रुख उन चीज़ों को खरीदने की तरफ होता है जिन्हें वह खरीदने से पहले प्रयोग करके देख सकते हैं
   c) सामान को जल्दी बेचने के लिए
   d) इनमें से कोई नहीं
3. कौन सा स्थान प्रदर्शन के लिए उत्कृष्ट स्थान माना जाता है?
   a) कोई निश्चित स्थान नहीं
   b) घुसते ही बाएं तरफ
   c) घुसते ही दाएं तरफ
   d) इनमें से कोई नहीं
4. एक प्रभावशाली प्रदर्शन 80/20 के नियम का अनुकरण करता है, जिसका मतलब है– 80% सजावट और 20% सामान।
   a) सही
   b) गलत! यह है 80% सामान और 20% सजावट
   c) गलत! यह 70/30 का नियम प्रयोग करते है
   d) इनमें से कोई नहीं
5. एक ट्रेनी एसोसिएट प्रदर्शन में रखे हुए सामान का प्रभावपूर्ण प्रचार तभी कर सकता है जब उसे सभी सामान और ऑफर्स की जानकारी होगी?
   a) गलत
   b) सही
   c) न सही न गलत
   d) इनमें से कोई नहीं
6. लेबलिंग विधि है:
   a) सामान बेचने की
   b) सामान पैक करने की
   c) सामान चिन्हित करने की

7. लेबल बनाने के लिए किसी भी माप का प्रयोग किया जा सकता है?

a) सही

b) गलत! लेबलिंग के लिए स्टोर द्वारा मार्गदर्शन दिया जाता है

c) न सही न गलत

d) इनमें से कोई नहीं

8. एक बार कार्य पूरा हो जाए फिर सभी प्रदर्शन को स्टोर में छोड़ देना चाहिए।

a) सही

b) गलत! सभी को सुरक्षित तरीके से हटाकर गोदाम में रखना चाहिए

c) गलत! सभी प्रदर्शन फेंक देना चाहिए

d) इनमें से कोई नहीं

हमनें सीखा

- सामान के प्रदर्शन का महत्व।
- प्रभावशाली प्रदर्शन की मुख्य बातें।
- प्रदर्शन को उपनाम देना और हटाना।

यूनिट 4.3 याद रखने योग्य बातें – उत्पाद प्रदर्शन (डिस्प्ले)

उद्देश्य

- सामान प्रदर्शन (डिस्प्ले) की जरूरी बातों को समझना।

मॉड्यूल

4.3.1 याद रखने योग्य बातें

4.3.1 याद रखने योग्य बातें

प्रभावशाली व सफल प्रदर्शन (डिस्प्ले) के लिए कुछ बातें याद रखना आवश्यक है। इन बातों की मद्द से आप प्रदर्शन की जरूरत समझ सकते है, प्रभावपूर्ण प्रदर्शन कर सकते है और सही प्रदर्शन के लिए ग्राहकों की जरूरतों को समझ सकते हैं। कुछ प्रमुख बातें जो याद रखनी हैं:–

- प्रदर्शन करते समय कानूनी और संस्था के नियमों को ध्यान में रखना चाहिए। उदाहरण के तौर पर, स्टोर के बाहर (गली में या स्टोर के सामने की जगह में) प्रदर्शन करने से पहले यह जाँच लेनी चाहिए कि इसकी अधिकारियों द्वारा अनुमति ली गई है या नहीं।
- कुछ वस्तुओं का सीधा प्रदर्शन उन्हें ग्राहकों के लिए आसान बना देता है। जैसे रसोई या होम थियेटर को तस्वीरों द्वारा दिखा सकते है कि घर पर वह सामान कैसा लगेगा।
- आपके ग्राहक स्टोर में घुसने पर किस मार्ग पर आगे बढ़ेगें, इसकी योजना बनाकर रखें। इससे कुछ तरह के सामान की बिक्री बढ़ाई जा सकती है। जहाँ ग्राहक ज्यादा जाते है उस स्थान पर वस्तुओं और चीज़ों को सजाकर लगाएं जिससे ग्राहकों की उस पर नज़र जा सकें।
- कौन सा सामान कहाँ रखा है इसका पता लगाना आसान होना चाहिए। ग्राहकों के मार्गदर्शन के लिए चिन्ह बने होने चाहिए जिससे वह आसानी से सभी वस्तुऐं या सेवाएं ढूंढ़ सकें। ग्राहकों के लिए विभिन्न प्रकार के सामान, उसकी कीमत, माप व विशेषता के अनुसार ढूंढना आसान होना चाहिए।
- अधिक मॉडलों का प्रदर्शन करने से ग्राहकों को लगेगा कि आप अपने कार्य में समर्पित है, प्रतिस्पर्धात्मक है और जो ग्राहकों को चाहिए वह वह उन्हें आपके स्टोर में मिल जाएगा। यह जरूरी है कि प्रदर्शित किए गए सामान की विस्तृत सूची बनाकर रखें।
- जगह का अधिकतम लाभ उठाने के लिए सामान का प्रदर्शन लम्बाई में करना चाहिए जैसे – माइक्रोवेव की एक पूरी रेन्ज़ इत्यादि।
- सामान को अस्त–व्यस्त न होने दें।
- स्टोर को खरीदारी के लिए सूविधापूर्ण रखना चाहिए।

- प्रदर्शन के लिए जरूरी उपकरणों और रोशनी का प्रयोग करें जिससे उनका आकर्षण बढ़े।
- यदि हो सके तो बच्चों के खेलने का एक अलग स्थान बनाएं जिसमें उनके लिए खिलौने रखे हों। इससे माता–पिताओं के लिए खरीदारी करना सुविधापूर्ण हो जाता है। इस तरह ग्राहक खरीदारी पर ध्यान दे सकते हैं।