

केशियर (खजांची)

(जॉब रोल)

योग्यता पैक: Ref. Id. RAS/Q0102

क्षेत्र: खुदरा

कक्षा 9 वीं के लिए पाठ्यपुस्तक

पहला संस्करण
जून 2018 ज्येष्ठ 1940

PD 5T BS

© राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद, 2018

120.00

एनसीईआरटी वॉटरमार्क के साथ 80 जीएसएम पेपर पर मुद्रित

प्रकाशन विभाग में सचिव, नेशनल कौंसिल ऑफ एजुकेशनल रिसर्च एंड ट्रेनिंग,, श्री अरबिंदो मार्ग, नई दिल्ली 110 016 द्वारा प्रकाशित और सरस्वती ऑफसेट प्रिंटर्स (प्रा) लिमिटेड, ए-5, नारायणा इंडस्ट्रियल एरिया, फेज- II, नारायणा में मुद्रित , नई दिल्ली 110028

सर्वाधिकार सुरक्षित

- ❑ प्रकाशक की पूर्वानुमति के बिना इस प्रकाशन के किसी भी भाग का पुनरुत्पादन, भंडारण या किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक, मैकेनिकल, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या अन्यथा प्रसारित नहीं किया जा सकता है।
- ❑ यह पुस्तक इस शर्त के अधीन बेची जाती है कि इसे प्रकाशक की सहमति के बिना इसे प्रकाशित किये गए रूप के अलावा किसी भी रूप में बाध्यकारी या कवर के साथ व्यापार के माध्यम से उधार, पुनःविक्रय, किराए पर या अन्यथा निपटारा नहीं किया जाएगा।
- ❑ इस प्रकाशन की सही कीमत इस पेज पर छपी कीमत है, रबर स्टैम्प या स्टिकर या किसी अन्य माध्यम से इंगित कोई भी संशोधित मूल्य गलत है और अस्वीकार्य होना चाहिए।

प्रकाशन विभाग के कार्यालय, एनसीईआरटी

एनसीईआरटी कैम्पस

श्री अरबिंदो मार्ग

नई दिल्ली 110 096 फोन : 011-26562708

108, 100 फीट रोड हॉस्टाकेरे

हल्ली एक्सटेंशन बनशंकरी III स्टेज

बेंगलुरु 560 085 फोन : 080-26725740

नवजीवन ट्रस्ट बिल्डिंग

पी.ओ.नवजीवन

अहमदाबाद 380 014 फोन : 079-27541446

डब्ल्यूसी कैम्पस

ऑप | धनकल बस स्टॉप

पनिहती

कोलकाता 700 114 फोन : 033-25530454

प्रकाशन टीम

प्रमुख, प्रकाशन : एम. सिराज अनवर

विभाजन

मुख्य संपादक : श्वेता उप्पल

मुख्य व्यवसाय प्रबंधक : गौतम गांगुली

मुख्य उत्पादन अधिकारी : अरुण चितकारा

संपादक : बिजनन सुतार उत्पादन

अधिकारी : अब्दुल नाइम

कवर और लेआउट
डीटीपी सेल, प्रकाशन विभाग

प्रस्तावना

नेशनल करिकुलम फ्रेमवर्क –2005 (एनसीएफ–2005) काम और शिक्षा को पाठ्यक्रम के क्षेत्र में लाने की सिफारिश करता है, इसे सीखने के सभी क्षेत्रों में इसे प्रासंगिक चरणों में अपनी स्वयं की पहचान देते हुए प्रभावित करता है। यह बताता है कि काम ज्ञान को अनुभव में बदल देता है और आत्मनिर्भरता, रचनात्मकता और सहयोग जैसे महत्वपूर्ण व्यक्तिगत और सामाजिक मूल्यों को उत्पन्न करता है। काम के माध्यम से व्यक्ति समाज में एक स्थान प्राप्त करना सीखता है। यह एक शैक्षिक गतिविधि है जिसमें समावेश की अंतर्निहित क्षमता है। इसलिए, एक शैक्षिक सेटिंग में उत्पादक कार्यों में शामिल होने से हमें सामाजिक जीवन के मूल्य और समाज में क्या मूल्यवान और सराहनीय है इनका महत्व समझ आएगा। कार्य में सामग्री या अन्य लोगों (ज्यादातर दोनों) के साथ अन्तर्क्रियाशीलता शामिल है, इस प्रकार एक गहरी समझ और प्राकृतिक पदार्थों और सामाजिक संबंधों के व्यावहारिक ज्ञान में वृद्धि होती है।

काम और शिक्षा के माध्यम से, स्कूल के ज्ञान को आसानी से स्कूल के बाहर शिक्षार्थियों के जीवन से जोड़ा जा सकता है। यह किताबी सीख की विरासत से भी विदा लेता है और स्कूल, घर, समुदाय और कार्यस्थल के बीच की खाई को पाटता है।

एनसीएफ–2005 उन सभी बच्चों के लिए व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (VET) पर भी जोर देता है जो अपनी स्कूली शिक्षा को बंद करने या पूरा करने के बाद व्यावसायिक शिक्षा के माध्यम से अतिरिक्त कौशल और आजीविका प्राप्त करना चाहते हैं। VET से अपेक्षा की जाती है कि वह टर्मिनल या-अंतिम उपाय 'विकल्प के बजाय पसंदीदा और सम्मानजनक' विकल्प प्रदान करे।

इसके अनुसरण के रूप में, एनसीईआरटी ने विषय क्षेत्रों में काम करने की कोशिश की है और देश के लिए राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क (NSQF) के विकास में भी योगदान दिया है, जिसे 27 दिसंबर 2013 को अधिसूचित किया गया था। यह एक गुणवत्ता आश्वासन ढांचा है जो ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण के स्तरों के अनुसार सभी योग्यताओं को व्यवस्थित करता है। एक से दस तक वर्गीकृत इन स्तरों को सीखने के परिणामों के संदर्भ में परिभाषित किया गया है, शिक्षार्थी में ये गुण होना चाहिए चाहे वे औपचारिक, गैर-औपचारिक या अनौपचारिक शिक्षा के माध्यम से प्राप्त किए गए हैं। एनएसक्यूएफ स्कूलों में, व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण संस्थानों, तकनीकी शिक्षा संस्थानों, कॉलेजों और विश्वविद्यालयों को कवर करने वाली राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त योग्यता प्रणाली के लिए सामान्य सिद्धांत और दिशानिर्देश निर्धारित करता है।

इसी पृष्ठभूमि में एनसीईआरटी के एक घटक पंडित सुंदरलाल शर्मा सेंटरल इंस्टीट्यूट ऑफ वोकेशनल एजुकेशन (पीएसएससीआईवीई), भोपाल ने नौवीं से बारहवीं कक्षा तक व्यावसायिक विषयों के लिए सीखने के परिणामों पर आधारित मॉड्यूलर पाठ्यक्रम विकसित किया है। यह मानव संसाधन विकास मंत्रालय की माध्यमिक और उच्च माध्यमिक शिक्षा के व्यवसायीकरण की केंद्र प्रायोजित योजना के तहत विकसित किया गया है।

इस पाठ्यपुस्तक को नौकरी की भूमिका के लिए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (NOS) को ध्यान में रखते हुए और व्यवसाय से संबंधित अनुभवात्मक शिक्षा को बढ़ावा देने के लिए सीखने के परिणाम आधारित पाठ्यक्रम के अनुसार विकसित किया गया है। यह छात्रों को आवश्यक कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण प्राप्त करने में सक्षम करेगा।

मैं विकास दल, समीक्षकों और सभी संस्थानों और संगठनों के योगदान को स्वीकार करता हूँ, जिन्होंने इस पाठ्यपुस्तक के विकास में सहयोग किया है।

एनसीईआरटी छात्रों, शिक्षकों और अभिभावकों के सुझावों का स्वागत करेगा, जिससे हमें बाद के संस्करणों में सामग्री की गुणवत्ता में और सुधार करने में मदद मिलेगी।

हृषिकेश सेनापति
निदेशक
राष्ट्रीय शैक्षिक परिषद
अनुसंधान और प्रशिक्षण

नई दिल्ली
जून 2018

पाठ्यपुस्तक के बारे में

पिछले कुछ वर्षों में खुदरा बिक्री में उल्लेखनीय परिवर्तन देखा गया है। बढ़ती आय, शहरीकरण, मनोवृत्ति में बदलाव, इस क्षेत्र के लिए भविष्य में विकास की निश्चितता की ओर इशारा करते हैं। खुदरा उद्योग में तेजी से विकास के साथ-साथ इस क्षेत्र में कई छोटे और बड़े स्टोरों के प्रवेश के कारण, खजांची, स्टोर संचालन सहायक, प्रशिक्षु सहयोगी, बिक्री सहयोगी इत्यादि जैसे विभिन्न नौकरी भूमिकाओं के लिए प्रशिक्षित कर्मियों की मांग हुई है।

संगठित खुदरा बिक्री में, एक खुदरा खजांची समग्र POS संचालन की देखभाल करने के लिए जिम्मेदार होता है, जैसे सर्विस केश पॉइंट/ POS को संभालना, आयु-प्रतिबंधित उत्पादों के लिए पॉइंट-ऑफ-सेल प्रक्रियाओं का पालन करना, खुदरा में माल के लिए ग्राहक के आदेशों को संसाधित करना, आंशिक विनिमय बिक्री खुदरा में लेनदेन, खुदरा में विभिन्न तरीकों से भुगतान, और खुदरा परिचालन में नकद और क्रेडिट लेनदेन। एक खुदरा खजांची लेखांकन सिद्धांतों का पालन करते हुए विभिन्न निविदाओं के माध्यम से सभी ग्राहक लेनदेन को संसाधित करता है और टीम और खुदरा संगठन के भीतर सौहार्दपूर्वक काम करते हुए खुदरा वातावरण में बिक्री के लिए किए गए सभी भुगतानों को संसाधित करता है। 'खजांची' की नौकरी की भूमिका के लिए पाठ्यपुस्तक को व्यावहारिक सीखने के अनुभव के माध्यम से ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है, जो अनुभवात्मक सीखने का एक हिस्सा है। अनुभवात्मक अधिगम व्यक्ति के लिए सीखने की प्रक्रिया पर केंद्रित है। अतः अधिगम गतिविधियाँ शिक्षक केन्द्रित न होकर विद्यार्थी केन्द्रित होती हैं।

छात्र पाठ्यपुस्तक को व्यावसायिक छात्रों के लिए एक उपयोगी और प्रेरक शिक्षण-अधिगम संसाधन सामग्री बनाने के लिए विषय और उद्योग के विशेषज्ञों और शिक्षाविदों की विशेषज्ञता के योगदान के साथ विकसित किया गया है। नौकरी की भूमिका के लिए पाठ्यपुस्तक की सामग्री को राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (National Occupational Standards) (NOS) के साथ संरेखित करने के लिए पर्याप्त देखभाल की गई है ताकि छात्र योग्यता पैक (Qualification pack) (क्यूपी) के संबंधित एनओएस में उल्लिखित प्रदर्शन मानदंडों के अनुसार आवश्यक ज्ञान और कौशल प्राप्त कर सकें। पाठ्यपुस्तक की समीक्षा विशेषज्ञों द्वारा की गई है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सामग्री न केवल एनओएस के साथ संरेखित है, बल्कि उच्च गुणवत्ता की भी है। इस पाठ्यपुस्तक के माध्यम से कवर किए गए 'खजांची' की नौकरी की भूमिका के लिए एनओएस इस प्रकार हैं:

1. RAS/NO110—कैश पॉइंट/पीओएस की सेवा के लिए।
2. RAS/NO112— माल के लिए ग्राहक के आदेशों को संसाधित करने के लिए।
3. RAS/NO115— भुगतान की प्रक्रिया के लिए।
4. RAS/NO130—ग्राहक के मन में स्वयं और संगठन की सकारात्मक छवि बनाने के लिए।

पाठ्यपुस्तक की इकाई 1 खुदरा बिक्री का परिचय देती है जिसमें खुदरा बिक्री, संगठित और असंगठित खुदरा बिक्री, स्टोर और गैर-स्टोर खुदरा बिक्री और खजांची के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों की बुनियादी बातों का विवरण दिया गया है। यूनिट 2 छात्रों को सर्विस केश पॉइंट/पीओएस सीखने में मदद करेगी और भुगतान के तरीके, कैश को संभालने की प्रक्रिया, चेक के प्राधिकरण, क्रेडिट/डेबिट कार्ड से भुगतान को कवर करेगी। यूनिट 3 माल के लिए ग्राहक के आदेश से संबंधित है जिसमें माल के लिए ग्राहक के आदेशों को प्रोसेस करना, आपूर्ति की खरीद, ग्राहक की जानकारी और चालान शामिल हैं। इकाई 4 भुगतान की प्रक्रिया पर चर्चा करती है और प्रभावी भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करती है, भुगतान प्रक्रिया में मूल्य निर्धारण की समस्याओं को हल करती है, जैसे भुगतान की प्रक्रिया में अधिकार, कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ और खुदरा में भुगतान

प्रणाली के घटक। यूनिट 5 ग्राहक सेवा, ग्राहकों की जरूरतों और सेवाओं, प्रभावी ग्राहक सेवा, संगठन मानकों और ग्राहक अपेक्षाओं पर केंद्रित है।

पी. वीरैया
एसोसिएट प्रोफेसर और हेड
व्यापार और वाणिज्य विभाग
PSSCIVE, भोपाल

पाठ्यपुस्तक विकास टीम

सदस्यों

जी. नरसिम्हामूर्ति, प्रोफेसर और निदेशक (सेवानिवृत्त), वाग्देवी डिग्री

और पीजी कॉलेज, हनमकोंडा, वारंगल, तेलंगाना

गीता तोमर, एसोसिएट प्रोफेसर, प्रबंधन संकाय, श्री गुरु सांदीपनि इंस्टिट्यूट ऑफ प्रोफेशनल स्टडीज, उज्जैन, मध्य प्रदेश

जितेंद्र शर्मा, ज्ञान सलाहकार, इम्पैक्ट एजुकेशन एंड लर्निंग सॉल्यूशंस, भोपाल, मध्य प्रदेश

कामरान सुल्तान, पाठक, पंडित जवाहरलाल नेहरू इंस्टीट्यूट ऑफ बिजनेस मैनेजमेंट, विक्रम विश्वविद्यालय, उज्जैन, मध्य प्रदेश

पी. सुगुनकर रेड्डी, एसोसिएट प्रोफेसर, वाग्देवी डिग्री और पीजी कॉलेज, हनमकोंडा, वारंगल, तेलंगाना राज्य

रमाकर रायजादा, प्रोफेसर (सेवानिवृत्त), सामाजिक विज्ञान शिक्षा विभाग, रीजनल इंस्टिट्यूट ऑफ एजुकेशन, भोपाल

रुद्र साईबाबा, पूर्व प्राचार्य, महात्मा गांधी विश्वविद्यालय, नलगोंडा, प्राचार्य (सेवानिवृत्त), लाल बहादुर कॉलेज, वारंगल, आंध्र प्रदेश

सत्यनारायणा, वाणिज्य के सहायक प्रोफेसर, नागार्जुन गवर्नमेंट कॉलेज, नलगोंडा, तेलंगाना

सीमा घंघास, मास्टर ट्रेनर-रिटेल सर्विसेज, वर्ल्ड क्लास स्किल सेंटर, विवेक विहार, नई दिल्ली, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली

शिवनागसरीनु, सहायक प्रोफेसर, वाणिज्य, गोपाल राव पटेल गवर्नमेंट डिग्री कॉलेज, पारडी बी रोड, भैंसा, निर्मल, तेलंगाना

सुनील एस देसाई, व्याख्याता (वोकेशनल), जागृति जूनियर कॉलेज, गोधींगलाज, कोल्हापुर, महाराष्ट्र
तलत सिद्दीकी, वोकेशनल टीचर, रिटेल, नोबोइचा हायर सेकेंडरी स्कूल, दुलाहाट, नोबोइचा, लखीमपुर, असम

सदस्य-समन्वयक

पी. वीरैया, एसोसिएट प्रोफेसर और प्रमुख, व्यवसाय और वाणिज्य विभाग, पीएसएस सेंट्रल इंस्टिट्यूट ऑफ वोकेशनल एजुकेशन,

एनसीईआरटी, भोपाल

सेंट्रल इंस्टिट्यूट ऑफ वोकेशनल एजुकेशन

स्वीकृति

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (NCERT) प्रोजेक्ट अप्रूवल बोर्ड (PAB) के सभी सदस्यों और मानव संसाधन विकास मंत्रालय (एमएचआरडी), भारत सरकार के अधिकारियों को इस पाठ्यपुस्तक के विकास में उनके सहयोग के लिए आभार व्यक्त करता है। परिषद इस पाठ्यपुस्तक के विकास के अनुरोध पर सकारात्मक प्रतिक्रिया देकर विशेषज्ञता और बहुमूल्य समय साझा करने के लिए सभी योगदानकर्ताओं का भी आभार व्यक्त करती है। परिषद समीक्षा समिति के सदस्यों— शिप्रा वैद्य, वाणिज्य के प्रोफेसर, एनसीईआरटी, नई दिल्ली, नितिन तांतल, एसोसिएट प्रोफेसर, सिम्बायोसिस यूनिवर्सिटी ऑफ एप्लाइड साइंस, इंदौर, मध्य प्रदेश और विशाल खासगीवाला, एसोसिएट प्रोफेसर, सिम्बायोसिस यूनिवर्सिटी ऑफ एप्लाइड साइंस इंदौर, मध्य प्रदेश को इस पुस्तक में सुधार के लिए सावधानीपूर्वक मूल्यांकन और सुझाव देने के लिए योगदान को भी स्वीकार करती है।

परिषद इस पाठ्यपुस्तक के विकास में सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए PCS सेंट्रल इंस्टिट्यूट ऑफ वोकेशनल एजुकेशन (PSSCIVE), भोपाल के संयुक्त निदेशक राजेश खंबायत को भी धन्यवाद देना चाहती है।

पाठ्यपुस्तक की तैयारी के दौरान निरंतर प्रोत्साहन और समर्थन के लिए ए. शंकरैया, प्रोफेसर (सेवानिवृत्त), वाणिज्य और व्यवसाय प्रबंधन विभाग, काकतीय विश्वविद्यालय, वारंगल के लिए विशेष धन्यवाद।

हम पाठ्यक्रम समन्वयक पी. वीरैया के इस छात्र पाठ्यपुस्तक के विकास में उनके अथक प्रयासों और योगदान के लिए और तस्वीरें प्रदान करने के लिए (चित्र 1.1,1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 1.8 (क और ख), 1.9, 1.10, 1.11, 1.13, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.8,5.9) और गीता तोमर, सलाहकार, व्यवसाय और वाणिज्य विभाग, PSSCIVE, भोपाल, के इस छात्र व्यावसायिक कौशल पाठ्यपुस्तक को विकसित करने में मदद करने के लिए आभारी हैं। परिषद् सरोज यादव, प्रोफेसर और डीन (ए), एनसीईआरटी, और रंजना अरोरा, प्रोफेसर और प्रमुख, पाठ्यचर्या अध्ययन विभाग, जिन्होंने इस पुस्तक को अंतिम रूप देने के लिए समीक्षा कार्यशालाओं के समन्वय किया, उनके ईमानदार प्रयासों के लिए आभारी है। परिषद इस पुस्तक को आकार देने में शिल्पा मोहन, सहायक संपादक (संविदात्मक) और गरिमा स्याल, प्रूफरीडर (संविदात्मक) के प्रतिलिपिकरण और बहुमूल्य योगदान को भी स्वीकार करती है। डीटीपी ऑपरेटरों पवन कुमार बैरियार, प्रकाशन विभाग, एनसीईआरटी और नेहा पाल (संविदात्मक) के निर्दोष लेआउट डिजाइन के प्रयासों को भी स्वीकार किया जाता है।

परिषद भारतीय व्यावसायिक छात्रों के लिए एक गुणवत्तापूर्ण पाठ्यपुस्तक प्रदान करने के उद्देश्य को साकार करने में वित्तीय सहायता और सहयोग के लिए मानव संसाधन विकास मंत्रालय की आभारी है।

विषय	
प्रस्तावना	3
पाठ्यपुस्तक के बारे में जानकारी	5
इकाई 1: खुदरा बिक्री का परिचय	10
सत्र 1: खुदरा बिक्री की मूल बातें	10
सत्र 2: संगठित और असंगठित खुदरा बिक्री	14
सत्र 3: स्टोर और गैर-स्टोर खुदरा बिक्री	17
सत्र 4: एक खजांची के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों	24
इकाई 2: सेवा नकद अंक या पीओएस (Point of Sale)	29
सत्र 1: भुगतान के तरीके	29
सत्र 2: नकदी को संभालने की प्रक्रिया	36
सत्र 3: चेक, क्रेडिट / डेबिट कार्ड भुगतान का प्राधिकरण	41
सत्र 4: नकदी बिंदू / POS पर समस्याएं	46
इकाई 3: माल के लिए ग्राहक का आदेश (Customer order)	51
सत्र 1: माल के लिए ग्राहक के आदेशों की प्रोसेसिंग	51
सत्र 2: आपूर्ति की खरीद	55
सत्र 3: ग्राहक जानकारी	58
सत्र 4: चालान (Invoice)	62
इकाई 4: भुगतान की प्रक्रिया	67
सत्र 1: भुगतान की प्रभावी प्रक्रिया	67
सत्र 2: भुगतान प्रक्रिया में मूल्य निर्धारण की समस्याओं को सुलझाना	72
सत्र 3: भुगतान की प्रक्रिया में अधिकार, कर्तव्य और जिम्मेदारियां	76
सत्र 4: खुदरा में भुगतान प्रणाली के घटक	80
इकाई 5: ग्राहक सेवा	84
सत्र 1: ग्राहक की जरूरत और सेवा	84
सत्र 2: प्रभावी ग्राहक सेवा	90
सत्र 3: संगठन के मानक	93
सत्र 4: ग्राहक की अपेक्षा	96
उत्तर कुंजी	
शब्दकोष	
अग्रिम पठन	

इकाई 1 खुदरा बिक्री का परिचय

खुदरा उद्योग एक उद्योग के रूप में पांचवें स्थान पर है और कृषि के बाद दूसरा सबसे बड़ा नियोजित है, जो भारत में उज्ज्वल और रोमांचक रोजगार के अवसर प्रदान करता है।

खुदरा व्यापार में अपनी विपणन प्रथाओं में तेजी से परिवर्तन हो रहा है। कुछ साल पहले तक, हम अपने पड़ोस या आसपास के बाजार में छोटी दुकानों से दैनिक उपयोग के अधिकांश उत्पादों को खरीदते थे। आम तौर पर, दुकानदार सामानों को या तो व्यक्तिगत रूप से एकमात्र मालिक के रूप में या कुछ सहायकों की मदद से बेचते हैं। हालांकि, पिछले कुछ वर्षों में, बड़े डिपार्टमेंटल स्टोर और मॉल की अवधारणा सामने आई है, जो समान उत्पाद भी प्रदान करते हैं।

आज सुपरमार्केट, डिपार्टमेंटल स्टोर्स, हाइपरमार्केट, मॉल और नॉन-स्टोर रिटेलिंग जैसे मल्टीलेवल मार्केटिंग और टेलीमार्केटिंग, ने पारंपरिक खुदरा व्यवसायियों जैसे हॉकर, ग्रॉसर्स और विक्रेताओं, आदि के साथ लेन-देन या सह-अस्तित्व को बदल दिया है। यहां विभिन्न स्तर हैं, जिन पर खुदरा व्यवसाय छोटे, मालिक-संचालित और स्वतंत्र दुकानों से लेकर राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय बाजार में काम करते हैं।

आय के स्तर में वृद्धि और नए उत्पादों और सेवाओं की आवश्यकता, जीवन स्तर में वृद्धि, बाजार में प्रतिस्पर्धा और ग्राहकों के बढ़ते उपभोग पैटर्न ने इस प्रकार के स्टोरों के निर्माण की मांग में योगदान दिया है।

यह इकाई खुदरा बिक्री के विभिन्न पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करेगी। पहला सत्र रिटेलिंग की मूल बातें शामिल करता है, दूसरा सत्र संगठित और असंगठित खुदरा बिक्री से संबंधित है, तीसरा स्टोर रिटेलिंग और नॉनस्टोर रिटेलिंग के बारे में बताता है, और चौथा सत्र रिटेल खजांची के कर्तव्यों पर चर्चा करता है और भारतीय और वैश्विक रिटेलर पर भी चर्चा करता है।

सत्र 1: खुदरा बिक्री की मूल बातें

खुदरा की अवधारणा

खुदरा एक व्यापारिक सौदा है जिसमें विक्रेता ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार ग्राहकों को कम मात्रा में सामान बेचता है। एक खुदरा स्टोर एक खुदरा व्यापार उद्यम है जो मुख्य रूप से खुदरा बिक्री में बिक्री की मात्रा से संबंधित है।

आसान शब्दों में, खुदरा बिक्री का कार्य किसी व्यक्ति या फर्म द्वारा अंतिम उपभोक्ताओं को उत्पाद बेचना है।

खुदरा विक्रेता के कार्य

रिटेलर उन उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करता है जो ग्राहक को आवश्यक मात्रा में, सही स्थान और समय पर चाहिए। रिटेलर की यह गतिविधि ग्राहकों के लिए मूल्यवर्धन या उपयोगिता बनाती है। क्या आप जानते हैं, रिटेलर के चार बुनियादी कार्य होते हैं:

- (1) बड़ी वस्तु या छोटी को कम मात्रा में तोड़ना: लंबी दूरी के परिवहन की लागत को कम करने के लिए, निर्माता बड़ी मात्रा में माल भेजते हैं। खुदरा विक्रेताओं सहित बिचौलिये, इन बड़े पैकेजों को खोलते हैं और जरूरत के अनुसार उत्पाद को बहुत कम मात्रा में उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराते हैं।

- (2) ग्राहकों को उत्पाद और सेवा की जानकारी प्रदान करना: खुदरा विक्रेता या विक्रेता जानकारी का एक महत्वपूर्ण स्रोत है, विशेष रूप से उपलब्ध विभिन्न ब्रांडों की सुविधाओं और काम के बारे में जानकारी का एक महत्वपूर्ण स्रोत है। विक्रेता को बेचे जाने वाले उत्पाद के बारे में जानकारी होती है।
- (3) ग्राहक सेवाएँ प्रदान करना: खुदरा विक्रेता अपने ग्राहकों को विभिन्न सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनमें होम डिलीवरी, गिफ्ट रैपिंग, क्रेडिट की सुविधा और बिक्री के बाद की सेवाएँ शामिल हो सकती हैं।
- (4) उपभोक्ताओं के लिए सुविधाजनक, आरामदायक और सुखद खरीदारी अनुभव बनाना: रिटेलर का उद्देश्य उपभोक्ता द्वारा आवश्यक उत्पाद, सुविधा प्रदान करना है। यह जगह उपयोगिता बनाता है। साथ ही, खुदरा स्टोर के अंदर का वातावरण अनुकूल और सुखद होने पर ग्राहकों की संख्या बढ़ जाती है। मनभावन संगीत बजाना, उचित प्रकाश व्यवस्था, विनम्र और अच्छी तरह से तैयार कर्मचारियों के लिए, उत्पाद देखने और खरीदने के लिए बड़ा स्थान बनाना, आदि, ग्राहकों के लिए एक सकारात्मक वातावरण बनाते हैं।
- (5) ग्राहकों की आवश्यकताओं के बारे में उत्पादकों को फीडबैक प्रदान करना: ग्राहकों के साथ उनकी सीधी बातचीत होने के कारण, खुदरा विक्रेताओं को ग्राहकों की जरूरतों के बारे में अच्छी समझ होती है। यह जानकारी, फीडबैक के रूप में उत्पादकों द्वारा उत्पाद सुधार में बहुत योगदान दे सकती है।

खुदरा विक्रेताओं की अनिवार्य आवश्यकताएं

एक रिटेलर को चाहिए:

- दुकान को ऐसी जगह स्थापित करें जहाँ ग्राहक आकर्षित हों।
- ग्राहकों द्वारा आवश्यक वस्तुओं का भंडारण करना चाहिए।
- प्रतिस्पर्धी मूल्य और गुणवत्ता वाले सामान बेचे जाने चाहिए।
- आर्थिक तौर पर मजबूत होना चाहिए।
- माल के ओवर-स्टॉकिंग या अंडर-स्टॉकिंग से सावधान रहना चाहिए।
- बाजार और उसकी स्थिति के रुझानों के साथ अप टू डेट रहना चाहिए।
- बिक्री को बढ़ावा देने के लिए विंडो डिस्प्ले और काउंटर डिस्प्ले सुनिश्चित करने चाहिए।
- हमेशा ग्राहकों के लिए सुलभ होना चाहिए।

ग्राहकों को रिटेलर की सेवाएं

- उचित मूल्य पर उनकी आवश्यकता के अनुसार कम मात्रा में सामान बेचना।
- उपभोक्ता की मांग को पूरा करना और आवश्यक स्टॉक उपलब्ध कराना।
- सामान खरीदने के लिए उपभोक्ता-आवश्यक जानकारी प्रदान करना।
- नुकसान के लिए रिप्लेसमेंट की स्थिति का मार्गदर्शन करना।
- ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए माल को प्रदर्शित करना
- नियमित और विश्वसनीय ग्राहकों को क्रेडिट सुविधा प्रदान करना।

यहाँ पर, थोक व्यापारी शब्द को समझना आवश्यक है। वितरण शृंखला में एक थोक व्यापारी एक महत्वपूर्ण मध्यस्थ है। थोक का मतलब है व्यावसायिक उपयोग के लिए या पुनर्विक्रय उद्देश्य के लिए सामान बेचना। दूसरे शब्दों में, थोक विक्रेता खुदरा विक्रेताओं को सामान बेचते हैं, उपभोक्ताओं को नहीं। आम तौर पर, थोक व्यापारी बड़ी मात्रा में बेचते हैं। थोक व्यापारी उत्पादक या निर्माता और खुदरा विक्रेता के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

रिटेलर के विभिन्न अनुभागों और बुनियादी कार्यों का अध्ययन करने के लिए एक रिटेल स्टोर पर जाएं।

सामग्री की आवश्यकता

नोटबुक, पेन या पेंसिल और जाँच सूची

प्रक्रिया

1. अवलोकन या अध्ययन के बिंदुओं के लिए एक जाँच सूची तैयार करें, और छात्रों को दें।
2. वर्ग सामर्थ्य के अनुसार छात्र को समूहों में विभाजित करें।
3. अनुसूची के अनुसार स्टोर पर पहुंचें।
4. दुकानदार या प्रबंधक के साथ बातचीत करें। उसे नमस्कार करें और निम्नलिखित पर पूछताछ करें:
(क) बिक्री के लिए प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं का प्रकार
(ख) उनके संभावित ग्राहक कौन हैं?
(ग) खुदरा आउटलेट में विभाग या अनुभाग तथा
(घ) ग्राहकों की संतुष्टि का स्तर।

5. दुकान में मौजूद एक या दो ग्राहकों से मिलें। उन्हें नमस्कार करें और निम्नलिखित के बारे में पूछताछ करें:
(क) बुनियादी काम जो एक रिटेलर करता है।
(ख) उनकी संतुष्टि का स्तर।
(ग) खरीद और बिक्री की गुणवत्ता में सुधार के लिए उनके सुझाव।

(क)	
(ख)	
(ग)	
(घ)	

6. सभी टिप्पणियों पर ध्यान दें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और रिपोर्ट को अंतिम रूप दें।
7. कार्यकारी के साथ की पुष्टि करें।
8. रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. खुदरा बिक्री का कार्य किसी व्यक्ति या किसी फर्म द्वारा उत्पादों और सेवाओं को अंतिम _____ को बेचना है।
2. _____ को बेचे जा रहे उत्पाद के बारे में अच्छी तरह से सूचित करना होगा।
3. रिटेलर का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता द्वारा अपेक्षित उत्पाद आसानी से उपलब्ध कराना है, इससे _____ बनता है।

4. _____ के रूप में यह जानकारी उत्पादकों द्वारा उत्पाद सुधार में बहुत योगदान देती है।
5. _____ कीमतों पर अपनी आवश्यकता के अनुसार कम मात्रा में उपभोक्ताओं को माल बेचना।
6. थोक व्यापारी _____ और खुदरा विक्रेता के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करते हैं।

ब. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. खुदरा व्यापार का उद्देश्य _____ है
 (क) साझेदारी के लिए जाना
 (ख) अधिकतम प्रचार करना
 (ग) अन्य इलाकों का विस्तार करना
 (घ) ग्राहक को माल बेचना
2. एक रिटेल स्टोर मुख्य रूप से रिटेलिंग में _____ खुदरा बिक्री में।
 (क) मात्रा
 (ख) स्थान
 (ग) जगह
 (घ) मान
3. 'थोक' शब्द का अर्थ व्यावसायिक उपयोग के लिए या _____ उद्देश्य के लिए माल बेचना है।
 (क) बिक्री
 (ख) पुनर्विक्रय
 (ग) बिक्री के बाद
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

क. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. 'खुदरा बिक्री' शब्द एक व्यावसायिक सौदे को दर्शाता है जिसमें ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार विक्रेता बड़ी मात्रा में बेचता है।
2. रिटेलर की यह गतिविधि ग्राहकों के लिए मूल्यवर्धन या उपयोगिता नहीं बनाती है।
3. थोक व्यापारी खुदरा विक्रेताओं को पुनर्विक्रय करते हैं और उपभोक्ताओं को नहीं।
4. प्रतिक्रिया के रूप में जानकारी उपभोक्ता द्वारा उत्पाद सुधार में बहुत योगदान दे सकती है।
5. एक थोक व्यापारी उत्पादक या निर्माता और खुदरा विक्रेता के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करता है।

लघु उत्तर प्रश्न

1. 'खुदरा' शब्द से आप क्या समझते हैं?
2. रिटेलर की कौन सी गतिविधियाँ ग्राहकों को मूल्यवर्धन या उपयोगिता बनाती हैं?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. एक खुदरा विक्रेता की जरूरी आवश्यकताएं क्या हैं?
2. ग्राहक के लिए रिटेलर की सेवाओं को सूची बनाए।

अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. एक खुदरा विक्रेता के बुनियादी कार्यों पर एक चार्ट तैयार करें।
2. आप किराने की दुकान से कैसे जानकारी इकट्ठा करें।
3. एक खुदरा व्यापारी की अनिवार्य आवश्यकताओं का प्रदर्शन करें।
4. एक खुदरा विक्रेता द्वारा ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं को पहचानें।



सत्र 2: संगठित और असंगठित

खुदरा बिक्री संगठित और असंगठित खुदरा क्षेत्र भारत में तेजी से विकास कर रहा है। पहले ग्राहक किराना दुकानों, मोबाइल विक्रेताओं या मंडियों से सामान खरीदते थे। धीरे-धीरे, जीवन स्तर में विकास के साथ खुदरा क्षेत्र में वृद्धि हुई है और अधिक डिपार्टमेंटल स्टोर अस्तित्व में आ रहे हैं। खुदरा क्षेत्र में इस सुधार ने एक संगठित क्षेत्र की शुरुआत की है। खुदरा उद्योग दो भागों से बना है— संगठित और असंगठित खुदरा बिक्री।

चित्र 1.1 असंगठित खुदरा बिक्री

असंगठित खुदरा बिक्री को किराना स्टोर जैसे छोटे पारिवारिक व्यवसाय के रूप में चलाया जाता है (चित्र 1.1)। छोटे पारिवारिक व्यवसाय की विशेषताएं हैं:

- पर्याप्त बुनियादी ढाँचे का अभाव
- आधुनिक तकनीक का अभाव
- धन का अभाव
- कुशल जनशक्ति की कमी



चित्र 1.2 संगठित खुदरा बिक्री

असंगठित खुदरा बिक्री में खुदरा इकाइयां शामिल हैं जो किसी भी कानूनी या कानून निकाय द्वारा पंजीकृत नहीं हैं और जो नियमित आधार पर खातों का रखरखाव नहीं कर रहे हैं। असंगठित क्षेत्र आकार में छोटा है और ज्यादातर बिखरा हुआ है। परिचालन के लिए इसका कोई निश्चित स्थान नहीं है। असंगठित क्षेत्र में पारंपरिक इकाइयाँ जैसे हाट, मंडियाँ, मेला या किराने और पानवाले, अन्य जैसे फल विक्रेता, सब्जी विक्रेता, मोची इत्यादि शामिल हैं।

संगठित खुदरा व्यापार एक व्यवस्थित और वैज्ञानिक तरीके से व्यवसाय चला रहा है (चित्र 1.2)। संगठित खुदरा बिक्री के उपभोक्ताओं के लिए उल्लेखनीय लाभ हैं और रोजगार सृजन और देश के सकल घरेलू उत्पाद के समग्र विकास की क्षमता रखते हैं।

संगठित खुदरा बिक्री में, सभी वस्तुओं को एक ही छत के नीचे रखा जाता है और बड़ी संख्या में ब्रांड और विभिन्न प्रकार के उत्पाद भी एक ही स्थान पर उपलब्ध होते हैं। कई खुदरा प्रारूपों के साथ संगठित खुदरा सौदों, जो आमतौर पर एक पेशेवर प्रबंधन समूह द्वारा संचालित स्टोरों की एक बहु-मालिक शृंखला होती है।

आज, संगठित खुदरा की विशेषता आराम, शैली और गति है। यह खुदरा बिक्री के साथ-साथ ग्राहक को अधिक विविधता, सुविधा और आराम प्रदान करता है।

संगठित और असंगठित खुदरा के बीच के अंतर

संगठित और असंगठित खुदरा के बीच के अंतर को तालिका 1.1 में दर्शाया गया है।

तालिका 1.1 संगठित और असंगठित खुदरा के बीच का अंतर

क्र.	विवरण	संगठित खुदरा	असंगठित खुदरा
1	वस्तुओं की विविधता	अधिक	कम
2.	रिटेल आउटलेट का आकार	बहुत बड़ा	बहुत छोटा
3.	कर्मचारियों की संख्या	अधिक	कम
4.	पूंजी की आवश्यकता	बहुत अधिक	बहुत कम
5.	रोजगार की शर्तें	नियमित, आश्वस्त और सरकार के नियंत्रण में होते हैं	छोटे, बिखरे हुए और सरकार के नियंत्रण में नहीं होते
6.	शैली	कॉर्पोरेट	वैयक्तिक ट्रेडिंग
7.	खुदरा विक्रेता का नेटवर्क	विशाल और कई शाखाओं के माध्यम से संचालित होता है	एक एकल इकाई में एक विशेष इलाके तक सीमित
8.	खुदरा बिक्री	बड़ी मात्रा में	कम मात्रा में

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

असंगठित और संगठित स्वरूपों को समझने के लिए खुदरा दुकानों पर जाएँ।

आवश्यक सामग्री

पेन या पेंसिल, नोटबुक और जांच सूची।

प्रक्रिया

1. दोनों आउटलेट में जांचे जाने वाले बिन्दुओं की एक सूची तैयार करें और छात्रों को दें।
2. छात्रों को आवश्यकतानुसार समूह बनाएँ।
3. अनुसूची के अनुसार दुकानों तक पहुंचें।
4. प्रबंधक या दुकानदार के साथ अभिवादन और बातचीत करें। निम्नलिखित पर उनसे जानकारी प्राप्त करें

- बिक्री के लिए रखी गई वस्तुओं की वेरायटी
- व्यवसाय का आकार
- कार्यरत श्रमिकों की संख्या
- पूंजी का निवेश
- नियोजन की शर्तें
- व्यवसाय की शैली

- नेटवर्क
 - बिक्री की मात्रा
5. सभी टिप्पणियों पर ध्यान दें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और अंतिम रूप दें।
 6. कार्यकारी या दुकानदार से पुष्टि करें।
 7. एक रिपोर्ट तैयार करें और अपने विषय के शिक्षक को भेजें।

गतिविधि 2

संगठित और असंगठित खुदरा व्यापार के बीच अंतर करने के लिए एक चार्ट तैयार करें
आवश्यक सामग्री

पेन या पेंसिल, नोटबुक, स्केच पेन, चार्ट पेपर और रंग।

प्रक्रिया

1. छात्रों को समूहों में बैठने के लिए कहें।
2. सामग्री वितरित करें।
3. उन्हें अपनी मुआयने से निकलने वाले तथ्यों के आधार पर संगठित और असंगठित खुदरा विक्रेताओं के बीच अंतर दिखाने के लिए एक रचनात्मक तरीके से एक चार्ट तैयार करने के लिए कहें।
4. कक्षा या प्रयोगशाला में चार्ट प्रदर्शित करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. असंगठित खुदरा की विशेषता _____ है।
2. पानवाला या किराने की दुकान _____ खुदरा बिक्री के अंतर्गत आती है।
3. बड़ी संख्या में ब्रांड _____ खुदरा दुकानों में प्रदान किए जाते हैं।
4. सभी आइटम संगठित खुदरा बिक्री में एक छत के नीचे _____ हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगठित खुदरा बिक्री के तहत, सबसे आम सुविधा _____ है
(क) ब्रांडों और उत्पादों की संख्या अधिक है
(ख) खरीद क्रेडिट के आधार पर होती है
(ग) कम कर्मचारी मौजूद होते हैं
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. असंगठित खुदरा ज्यादातर _____ तक ही सीमित है।
(क) विशेष इलाके
(ख) विभिन्न शाखाएँ
(ग) दुकानों की शृंखला
(घ) इनमें से कोई नहीं
3. _____ में पूंजी की आवश्यकता अधिक है।
(क) असंगठित खुदरा
(ख) संगठित खुदरा

- (ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) इनमें से कोई नहीं

4. असंगठित खुदरा इकाइयाँ _____ के आधार पर काम करती हैं
(क) भागेदारी
(ख) एकमात्र व्यापारी
(ग) चेन स्टोर्स
(घ) उपरोक्त सभी

क . लघु उत्तरीय प्रश्न

1. किस प्रकार के खुदरा में कई खुदरा प्रारूप होते हैं?
2. आराम, शैली और गति इनसे व्यापार कैसे बदला है?

ख. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. खुदरा क्षेत्र में किस सुधार से संगठित क्षेत्र की शुरुआत हुई है?

ग. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. संगठित और असंगठित खुदरा आउटलेट की गतिविधियों और प्रक्रिया को प्रदर्शित करने के लिए भूमिका अभिनय करें ।

सत्र 3 दुकान और गैर स्टोर खुदरा बिक्री (स्टोर और नॉन स्टोर रिटेलिंग)



चित्र 1.3 स्वतंत्र खुदरा विक्रेता

भारत में, विभिन्न उपभोक्ताओं को विभिन्न उत्पादों को वितरित करने के लिए विभिन्न प्रकार के खुदरा स्टोर मौजूद हैं। खुदरा बिक्री को दुकान और गैर स्टोर के खुदरा बिक्री के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।

दुकान खुदरा बिक्री

जब वस्तुओं और सेवाओं को भौतिक स्थान या दुकान से बेचा जाता है, तो इसे स्टोर खुदरा बिक्री कहा जाता है। दुकान खुदरा बिक्री (स्टोर रिटेलिंग) के वर्गीकरण के आधार स्वामित्व और माल की प्रस्तुति है।

स्वामित्व के आधार पर

(क) **स्वतंत्र फुटकर विक्रेता:** एक व्यक्ति (चित्र 1.3) जो परिवार के सदस्यों या सहायकों के साथ मालिक है और संचालित करता है। उनका ग्राहकों से सीधा संपर्क होता है। उदाहरण के लिए, स्थानीय बनिया / किराना दुकान के मालिक और पानवाला। वह स्टोर के स्थान और उत्पाद सूची के आधार पर खुदरा रणनीति तय करता है।

(ख) **चेन रिटेलर या कॉर्पोरेट रिटेल चेन:** जब किसी एकल मालिक द्वारा कई महत्वपूर्ण आउटलेट संचालित किए जाते हैं, तो उसे रिटेल चेन कहा जाता है। (चित्र 1.4)। चेन रिटेलर उसी प्रकार के उत्पादों, दुकान पर्यावरण, और बिक्री प्रचार की पेशकश करते हैं। उदाहरण के लिए, रिलायंस, बाटा, एरो, लुइसफिलिप, फूड वर्ल्ड, आदि।

(ग) फ्रेंचाइजिंग:

फ्रेंचाइज एक कंपनी (फ्रेंचाइजिंग) और स्टोर/दुकान (चित्र 1.5) के मालिक (फ्रेंचाइजी) के बीच एक कानूनी अनुबंध है, जो दुकान मालिक को एक स्थापित नाम के तहत व्यापार करने की अनुमति देता है। उदाहरण के लिए, मैकडॉनल्ड्स, पिज्जा हट, वैन ह्यूसेन, आदि।

(घ) उपभोक्ता सहकारी समितियाँ:

एक उपभोक्ता सहकारी (चित्र 1.6 देखें) सदस्य ग्राहकों द्वारा संचालित एक खुदरा दुकान है। यह काफी हद तक असंतुष्ट उपभोक्ताओं के कारण उत्पन्न होता है जिनकी आवश्यकताएं मौजूदा खुदरा विक्रेताओं द्वारा पूरी नहीं हो पाती हैं। उदाहरण के लिए, मुंबई में अपना बाजार, आदि।

पेश किए गए माल के आधार पर

(क) **सुविधा स्टोर:** ये आवासीय क्षेत्रों में स्थित छोटे आकार के दुकान हैं (चित्र 1.7)। वे लंबे समय तक खुले रहते हैं और सीमित उत्पादों जैसे अंडे, ब्रेड, दूध, सब्जियां आदि की पेशकश करते हैं।

(ख) **सुपरमार्केट:** सुपरमार्केट (चित्र 1.8 [अ] और 1.8 [ब]) एक बड़े खुदरा स्टोर हैं,



चित्र 1.4 चेन रिटेलर या कॉर्पोरेट रिटेल चेन



चित्र 1.5 फ्रेंचाइजिंग



चित्र 1.6 उपभोक्ता सहकारी समितियाँ



चित्र 1.7 सुविधा स्टोर

जिसमें उपभोक्ता उत्पाद, ज्यादातर भोजन, घरेलू उपयोग की वस्तुएं और कम सीमांत लाभ के साथ किराने का सामान बेचा जाता है। यह एक सेल्फ सर्विस शैली पर संचालित होता है, लेकिन इसका कारोबार ज्यादा होता है। यह न्यूनतम सेवाएं प्रदान करता है और पैसे दो सामान ले जाओ के आधार पर काम करता है।



चित्र 1.8 [अ] सुपरमार्केट

(ग) **हाइपरमार्केट:** हाइपरमार्केट (चित्र 1.9) एक सुपरमार्केट और एक सामान्य व्यापारिक स्टोर का संयोजन है। यह आमतौर पर गंतव्य स्थानों पर एक बहुत बड़ी दुकान होती है। वे ग्राहकों को कम कीमत की पेशकश, अद्वितीय रेंज और अन्य ऑफर के साथ काफी बड़े क्षेत्र से आकर्षित करने के लिए डिजाइन किए गए होते हैं। यह सेल्फ सर्विस शैली का अनुसरण करते हैं।



चित्र 1.8 [ब] सुपरमार्केट

(घ) **विशेषता भंडार या विशेष स्टोर:** एक प्रकार के उत्पादों (माल) या सामान (फर्नीचर, आभूषण, घरेलू उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स, खेल, घरेलू उपकरण, आदि) की एक पंक्ति में विशेषज्ञता रखने वाले स्टोर को विशेष स्टोर (छवि 1.10) के रूप में जाना जाता है।



चित्र 1.9 हाइपरमार्केट

(ङ) **डिपार्टमेंटल स्टोर्स:** डिपार्टमेंटल स्टोर्स (चित्र 1.11) वे स्टोर हैं, जो एक ही छत के नीचे, केंद्रीय स्थानों या व्यस्त इलाके में विभिन्न प्रकार के सामानों की पेशकश करते हैं। विभिन्न विभागों और माल के विशाल भंडार को बनाए रखने के लिए पूंजी की आवश्यकता होती है। लाभ या हानि की गणना पूरे स्टॉक पर की जाती है। यह विकेंद्रीकृत खरीद और केंद्रीकृत बिक्री का एक संयोजन है। वे इन दुकानों के अंदर रेस्तरां स्थापित करते हैं और होम डिलीवरी सेवाएं भी प्रदान करते हैं।



चित्र 1.10 विशेषता भंडार या विशेष स्टोर

(च) **कैटलॉग शोरूम:** कैटलॉग रिटेलर्स (चित्र 1.12) आमतौर पर हार्ड गुड्स, व टिकाऊ वस्तुएं (हाउसवेयर, कंज्यूमर इलेक्ट्रॉनिक्स, आदि) के विशेषज्ञ होते हैं। एक ग्राहक शोरूम का दौरा करता है

और कैटलॉग में दिए गए वस्तु की कोड संख्या का इस्तेमाल करते हुए उत्पादों का चुनाव करता है।

नॉन-स्टोर रिटेलिंग (गैर-स्टोर बिक्री)

जब वस्तुओं और सेवाओं को भौतिक स्थान या स्टोर के बिना बेचा जाता है, तो इसे नॉन-स्टोर रिटेलिंग कहा जाता है। नॉन-स्टोर रिटेलिंग उपभोक्ता के साथ सीधा संबंध रखती है। नॉन-स्टोर रिटेलिंग का वर्गीकरण प्रत्यक्ष व्यक्तिगत संपर्क और प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया विपणन है।



चित्र 1.11 डिपार्टमेंटल स्टोर्स

सीधे व्यक्तिगत संपर्क

डायरेक्ट सेलिंग (प्रत्यक्ष बिक्री) में अंतिम उपभोक्ता के साथ आमने-सामने (डायरेक्ट) संपर्क होता है (चित्र 1.13)। उदाहरण के लिए, सौंदर्य प्रसाधन, आभूषण, घरेलू उपकरण, शैक्षिक सामग्री, पोषण संबंधी उत्पाद आदि। इस प्रकार की खुदरा बिक्री एक पार्टी प्लान या मल्टीलेवल नेटवर्क का अनुसरण करती है। वे किसी पार्टी या ग्राहकों को आमंत्रित करने पर प्रदर्शन करते हैं और मास्टर वितरक की तरह काम करते हैं, जो अपने ग्राहकों को कमीशन के आधार पर नियुक्त करते हैं।



चित्र 1.12 कैटलॉग शोरूम

प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया विपणन

ग्राहक गैर-व्यक्तिगत मीडिया जैसे मेल, कैटलॉग, फोन के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पादों / सेवाओं से अवगत हो जाता है। टेलीविजन या इंटरनेट को प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया विपणन कहा जाता है।

इसमें उपभोक्ताओं के साथ संचार के विभिन्न प्रकार शामिल हैं।

(क) मेल ऑर्डर रिटेलिंग:

खुदरा बिक्री में ग्राहक डेटाबेस का उपयोग ग्राहकों की लक्ष्य सूची विकसित करने के लिए किया जाता है।

(ख) टेलीविजन शॉपिंग: इस तरह की खुदरा बिक्री में, उत्पाद की विशेषताओं, कीमत और गारंटी या वारंटी के साथ टेलीविजन पर उत्पाद को बढ़ावा दिया जाता है।



चित्र 1.13 डायरेक्ट सेलिंग (प्रत्यक्ष बिक्री)



चित्र 1.14 टेलीविजन खरीदारी

विभिन्न शहरों के लिए फोन नंबर दिए जाते हैं जहां से उत्पादों का ऑर्डर दिया जा सकता है, और होम-डिलीवरी की जा सकती है। उदाहरण के लिए, टेलीब्रांड्स, एक प्रोग्राम जो आमतौर पर फिटनेस और स्वास्थ्य उत्पादों को प्रस्तुत करता है।

(ग) **ई-शॉपिंग:** यह प्रारूप ग्राहक को इंटरनेट का उपयोग करने वाली वेबसाइटों के माध्यम से अपने घर से आराम से मूल्यांकन करने और खरीदने की अनुमति देता है (चित्र 1.15)। उत्पादों को ऑनलाइन भुगतान के बाद वितरित किया जाता है।

(घ) **टेलीमार्केटिंग:** टेलीमार्केटिंग (चित्र 1.16) उत्पादों या सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए टेलीफोन के माध्यम से ग्राहकों के साथ का संचार है। कंपनी ऐसे समय में ग्राहकों से संपर्क करती है जो उनके लिए सुविधाजनक हो। ज्यादातर कंपनियां ग्राहकों से संपर्क करने के लिए उन्हें अपना टोलफ्री नंबर देती हैं। उदाहरण के लिए – क्रेडिट कार्ड बेचने वाले बैंक, प्रवेश पाने वाले शिक्षण संस्थान।



चित्र 1.15 ई-शॉपिंग



चित्र 1.16 टेलीमार्केटिंग

दुकान व्यापार और बिना दुकान के व्यापार के बीच का अंतर

दुकान व्यापार और बिना दुकान के व्यापार के बीच का अंतर तालिका 1.2 में दिया गया है।

तालिका 1.2 दुकान व्यापार और बिना दुकान के व्यापार के बीच का अंतर

दुकान व्यापार	बिना दुकान के व्यापार
1. वस्तुओं और सेवाओं को भौतिक स्थान या दुकान से बेचा जाता है।	1. वस्तुओं और सेवाओं को बिना भौतिक स्थान या दुकान के बेचा जाता है।
2. वर्गीकरण का आधार स्वामित्व और दुकान द्वारा प्रस्तुत माल है।	2. वर्गीकरण का आधार प्रत्यक्ष व्यक्तिगत संपर्क और प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया विपणन है।
3. यह उपभोक्ता के साथ एक अप्रत्यक्ष संबंध बनाता है।	3. यह उपभोक्ता के साथ सीधा संबंध बनाता है।
4. ग्राहक शोरूम पर जाते हैं और उत्पादों की अपनी पसंद बनाते हैं।	4. ग्राहक एक गैर-व्यक्तिगत माध्यम, जैसे मेल, कैटलॉग, फोन, टेलीविजन या इंटरनेट के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं से अवगत हो जाता है।
5. खुदरा विक्रेता उत्पादों की व्यवस्था करता है।	5. ज्यादातर कंपनियां ग्राहकों को उनके घर पर उत्पादों का जवाब देने और भेजने के लिए अपने टोल-फ्री नंबर देती हैं।
6. कई माध्यम शामिल होते हैं।	6. ग्राहक के साथ सीधा संपर्क।

7. प्रस्ताव दुकान या बाजार में दिखाए जाते हैं।	7. इंटरनेट / ऑनलाइन के माध्यम से प्रस्ताव दिखाए जाते हैं।
8. खुदरा विक्रेता उत्पादों के आदान-प्रदान के लिए जिम्मेदार हैं।	8. उत्पादों के आदान-प्रदान के लिए ई-रिटेलर जिम्मेदार हैं।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

दुकान और गैर दुकान खुदरा पर एक मॉडल / चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री

चार्ट पेपर, थर्मोकोल, गोंद, स्केच पेन, पेंसिल, रबड़, ग्लू स्टिक।

प्रक्रिया

1. कक्षा को दो समूहों में विभाजित करें।
2. एक समूह को स्टोर रिटेलिंग (दुकान खुदरा) का विषय दिया जाना चाहिए और दूसरे समूह को नॉन-स्टोर रिटेलिंग (गैर दुकान खुदरा) का विषय दिया जाना चाहिए।
3. अब छात्रों को दिए गए विषयों पर चार्ट तैयार करने के लिए कहें।
4. कक्षा में चार्ट समझाएँ।
5. कक्षा या प्रयोगशाला में उपयुक्त स्थान पर चार्ट प्रदर्शित करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. जब किसी एकमात्र मालिक द्वारा एक महत्वपूर्ण संख्या में आउटलेट संचालित किए जाते हैं, तो इसे _____ कहा जाता है।
2. एक फ्रैंचाइज _____ और दुकान _____ के बीच एक अनुबंध है।
3. हाइपरमार्केट _____ और _____ दुकान का एक संयोजन है।
4. _____ न्यूनतम सेवाएं प्रदान करता है और पैसा दो और सामान ले जाओ संकल्पना पर काम करता है।
5. _____ में, लाभ या हानि की गणना पूरे माल पर की जाती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. स्वतंत्र फुटकर विक्रेता _____ के साथ अपने व्यवसाय का संचालन करता है।
 (क) भागीदारों
 (ख) पेशेवर
 (ग) कुछ स्थानीय लोग व परिवार के सदस्य
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

2. कॉर्पोरेट रिटेल चेन को _____ भी कहा जाता है।
 - (क) फ्रैंचाइज
 - (ख) चेन रिटेलर
 - (ग) स्वतंत्र रिटेलर
 - (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

3. स्पेशलिटी स्टोर्स ने बहुत स्पष्ट रूप से _____ को परिभाषित किया है।
 - (क) निर्माता
 - (ख) प्रतियोगी
 - (ग) लक्ष्य बाजार
 - (घ) दोनों (क) और (ख)

ग. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. एक विशेष प्रकार के माल में विशेषज्ञता वाले स्टोर को डिपार्टमेंटल स्टोर कहा जाता है।
2. जब वस्तुओं और सेवाओं को भौतिक स्थान या स्टोर से बेचा जाता है, तो इसे स्टोर रिटेलिंग कहा जाता है।
3. खुदरा विक्रेता जो आमतौर पर कठिन माल के विशेषज्ञ होते हैं उन्हें कैटलॉग खुदरा विक्रेताओं के रूप में जाना जाता है।
4. टेलीफोन के माध्यम से ग्राहकों से संवाद करना ई-शॉपिंग के अंतर्गत आता है।
5. इंटरनेट का उपयोग करके वेबसाइटों के माध्यम से सामान खरीदना ई-शॉपिंग का एक हिस्सा है।

ग. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. स्वतंत्र रिटेलर कौन है?
2. फ्रैंचाइजिंग क्या है?
3. सुपरमार्केट क्या है?
4. डिपार्टमेंटल स्टोर क्या है?
5. टेलीविजन शॉपिंग क्या है?

ड़. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. आप स्टोर रिटेलिंग को कैसे वर्गीकृत करते हैं?
2. डिपार्टमेंटल स्टोर विकेंद्रीकृत खरीद और केंद्रीकृत बिक्री का एक संयोजन हैं। विस्तार से व्याख्या कीजिए।

च. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. दुकान की बिक्री प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
2. गैर-दुकान खुदरा प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

सत्र 4: एक खजांची (कैशियर) के कर्तव्य और जिम्मेदारियां

चूंकि खुदरा दुकान में बहुत सारे ग्राहक कैश काउंटर पर बातचीत करते हैं, इसलिए ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए कैश काउंटर को तार्किक और प्रभावी रूप से प्रबंधित किया जाना चाहिए। आम तौर पर, खुदरा खजांची कैश डेस्क की देखभाल करता है और खुदरा दुकान में उसका एक महत्वपूर्ण स्थान होता है।

खुदरा खजांची / रिटेल कैशियर

आम तौर पर, व्यवसाय नकद लेनदेन से निपटते हैं इसलिए, एक खजांची नियुक्त करने की आवश्यकता है। खजांची एक खुदरा कर्मचारी होता है, जो बिलिंग काउंटर (चित्र 1.17) पर नकद लेनदेन करता है। आधुनिक रिटेल स्टोर में खजांची के रूप में काम करना मतलब सभी को परिष्कृत मशीनरी की मदद से बिक्री को पूरा करने और ग्राहकों को उत्पादों, छूट, मुफ्त उपहार आदि के बारे में पूछताछ करने में मदद करना है।



चित्र 1.17 खजांची

आमतौर पर, खजांची को काउंटर संचालित करने और ग्राहकों के लिए बिक्री करने के लिए भेजा जाता है। खुदरा स्टोर पर एक खजांची की मूल भूमिका नकद काउंटर के पीछे खड़े रहना और भुगतान के लिए ग्राहकों की खरीद का बिल तैयार करना होती है।

खुदरा स्टोर में प्रवेश स्तर पर खजांची का काम अच्छा है क्योंकि इसमें पिछला अनुभव अनिवार्य नहीं है। प्रशिक्षण और कार्य अनुभव खुदरा दुनिया की मूल बातें सीखने का अवसर देते हैं जो एक खुदरा संगठन में सीढ़ी पर तेजी से बढ़ने के लिए महत्वपूर्ण होता है। एक अच्छा खजांची बनने के लिए, एक व्यक्ति को लेखांकन, बैंक नीतियां, गणित और सांख्यिकी का बुनियादी ज्ञान होना चाहिए। एक खजांची के पास अच्छे संचार कौशल, ईमानदारी, सच्चाई आदि जैसे गुण होने चाहिए।

एक खजांची (कैशियर) का कर्तव्य

यह खजांची का कर्तव्य है कि वह कैश काउंटर की देखभाल करे और यह सुनिश्चित करे कि यह ठीक से प्रबंधित हो। यह आवश्यक है कि प्रत्येक खजांची को एक विशिष्ट कैश काउंटर सौंपा जाना चाहिए। खजांची को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कैश काउंटर साफ सुथरा है, कैश रजिस्टर/ POS ठीक से काम कर रहा है, नेटवर्क केबल ठीक से जुड़े हुए हैं, सभी मशीनें काम कर रही हैं और आवश्यक स्टेशनरी उपलब्ध है।

खजांची की नौकरी में बहुत सटीकता की आवश्यकता होती है और इसमें कई चीजें शामिल होती हैं।

खुदरा दुकानों में एक खजांची के कर्तव्य इस प्रकार हैं:

- संगठन में प्रवेश करने पर ग्राहकों का स्वागत करें।
- खुदरा संगठन के सभी नकद लेनदेन को संभालें।
- सभी प्रकार के कार्ड द्वारा भुगतान स्वीकार करें।
- दैनिक नकद खातों की जाँच करें और दर्ज करें।

- ग्राहक के प्रश्नों का मार्गदर्शन और समाधान करें।
- नए खजांची को प्रशिक्षण प्रदान करें।
- लेनदेन की दैनिक, साप्ताहिक और मासिक रिपोर्ट बनाए रखें।

एक खजांची की जिम्मेदारियां

खजांची की जिम्मेदारियां नीचे दी गई हैं:

- ग्राहकों के साथ नकद लेनदेन संभालना।
- उत्पादों को स्कैन करना और भुगतान प्राप्त करना।
- रसीदें, धनवापसी या टिकट जारी करना या माल बदलना।
- स्टैम्प और कूपन को रिडीम करना।
- ग्राहक शिकायतों के संबंध में प्रासंगिक जानकारी का समाधान, मार्गदर्शन और जानकारी प्रदान करना।
- एक खुदरा स्टोर में उनके आगमन पर ग्राहकों का स्वागत करना।
- साफ और स्वच्छ चेकआउट क्षेत्रों को बनाए रखना।
- पूर्ण संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों के साथ सुखद व्यवहार करना।

खुदरा खजांची बनने के लिए कौशल की आवश्यकता होती है

खजांची बनने के लिए मूल आवश्यकता यह है कि ज्यादातर मामलों में, उसे हिसाब किताब में प्रशिक्षण पाठ्यक्रम के साथ हाई स्कूल पूरा करना चाहिए। पेशेवर योग्यता एक अतिरिक्त लाभ है, लेकिन एक अनिवार्य आवश्यकता नहीं है। अन्य कौशल में शामिल हैं:

- काम पर ध्यान केंद्रित करने की क्षमता।
- तात्कालिकता के अनुसार कार्यभार के साथ समायोजित करने की क्षमता।
- बहु-प्रतिभाशाली हो और विभिन्न कार्यों को संभालने के दौरान जल्दी से प्रतिक्रिया दें।
- एक दोस्ताना माहौल को बढ़ावा देने की क्षमता।
- विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालने की क्षमता।
- प्रभावी संचार कौशल।
- काम के प्रति ईमानदारी।
- कंप्यूटर और इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों पर काम करने का बुनियादी ज्ञान, जैसे कि कैश रजिस्टर, स्कैनर, मनी काउंटर, नकली मुद्रा डिटेक्टर आदि।

खजांची बनने की प्राथमिक आवश्यकता ईमानदारी और ग्राहकों से निपटने की क्षमता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

एक खजांची के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को जानने के लिए एक रिटेल स्टोर पर जाएं।

आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और सूची।

प्रक्रिया

1. अवलोकन किए जाने वाले विषयों के साथ एक सूची तैयार करें और इसे छात्रों को दें।

2. व्यवहार्यता के अनुसार छात्रों के समूह बनाएं।
3. अनुसूची के अनुसार स्टोर पर पहुंचें।
4. कार्यकारिणी के साथ बातचीत करें और निम्नलिखित बातों का पालन करें:

क्र.	गतिविधि या स्थिति	हां	नहीं	टिप्पणी
1.	क्या कैश काउंटर साफ सुथरा है?			
2.	क्या कैश रजिस्टर / पीओएस काम कर रहा है?			
3.	क्या रिटेलर आयु-प्रतिबंधित उत्पादों की बिक्री के लिए रजिस्टर प्रॉम्ट नीति का उपयोग कर रहा है?			
4.	स्टेशनरी बिलिंग के लिए उपलब्ध है या नहीं?			
5.	क्या टैक्स रिटर्न भेजा गया है?			
6.	क्या खजांची ग्राहक का स्वागत कर रहा है?			

5. इसे एक पेंसिल से भरें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और बाद में अधिकारियों से पुष्टि करें। पुष्टि करने के बाद, कलम से प्रविष्टियां करें।
6. एक रिपोर्ट लिखें और इसे अपने विषय के शिक्षक को भेजें।

गतिविधि 2

खुदरा खजांची के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को प्रदर्शित करने के लिए एक रोल प्ले करें।

एक ग्राहक खुदरा दुकान में प्रवेश करता है और एक उत्पाद खरीदता है।

वह बिल मांगता है। ग्राहक बिक्री सहयोगी (CSA) उसे कैश काउंटर पर मदद करता है। ग्राहक उपहार कूपन का उपयोग करना चाहता है, लेकिन यह दुकान की पॉलिसी के तहत नहीं आता है। सीएसए ग्राहक को खोना नहीं चाहता है। इसलिए, उसने स्थिति को संभालने के लिए स्टोर मैनेजर को बुलाया है।

आवश्यक सामग्री

कलम, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया

1. छात्रों को चार के समूह में विभाजित करें।
2. उनसे निम्नलिखित भूमिकाएँ करने को कहें:
पहला छात्र – ग्राहक
दूसरा छात्र– ग्राहक बिक्री सहयोगी (खुदरा विक्रेता)
तीसरा छात्र– खजांची
चौथा – स्टोर मैनेजर
3. छात्रों को समूह में अपनी भूमिकाएं निभाने के लिए कहें।
4. अंत में, चौथे छात्र से अपने विचार साझा करने के लिए कहें।
5. सभी को अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारियों और उनमें कमियों को भी ध्यान में रखने के लिए कहें।
6. अंत में निष्कर्ष निकालें और छात्रों को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए कहें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. अधिकांश समय _____ ग्राहकों के लिए रजिस्टर का संचालन करने और बिक्री करने में खर्च करता है।
2. पेशेवर योग्यता एक अतिरिक्त _____ है, लेकिन एक आवश्यकता नहीं है।
3. खजांची को कैश डेस्क के सामने _____ से बचना चाहिए।

4. _____ खजांची बनने की आवश्यकता ईमानदारी और ग्राहकों से निपटने की क्षमता है।
5. मूलभूत _____ कैश रजिस्टर, स्कैनर, मनी काउंटर, नकली मुद्रा डिटेक्टर, आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के साथ ज्ञान और परिचितता, एक खजांची के लिए महत्वपूर्ण है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. एक खुदरा खजांची से _____ रिपोर्ट उत्पन्न करने की उम्मीद की जाती है
 (क) किए गए लेन-देन का
 (ख) उत्पाद की गुणवत्ता
 (ग) उत्पाद की विशेषताएं
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. एक प्रभावी और साफ कैश काउंटर एक _____ का संकेत है।
 (क) बहुत ही पेशेवर रूप से प्रबंधित स्टोर
 (ख) एक व्यवसाय कैश काउंटर का प्रबंधन ठीक से नहीं कर रहा है
 (ग) नकदी का दुरुपयोग हो रहा है
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. खजांची का पहला कर्तव्य _____ है।
 (क) ग्राहकों की समस्याओं का मार्गदर्शन और समाधान करना।
 (ख) लेनदेन की मासिक, साप्ताहिक और दैनिक रिपोर्ट बनाए रखना।
 (ग) संगठन में प्रवेश करने वाले ग्राहकों का स्वागत करना।
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. _____ खुदरा खजांची के पद के लिए किसी व्यक्ति को योग्य बनाने के लिए पर्याप्त है।
 (क) तात्कालिकता के अनुसार कार्यभार को व्यवस्थित करने की क्षमता
 (ख) हिसाब किताब में पाठ्यक्रम / ट्रेनिंग के साथ हाई स्कूल डिप्लोमा
 (ग) प्रभावी संचार कौशल
 (घ) उपरोक्त सभी

ग. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. खुदरा खजांची वह व्यक्ति होता है जो किसी खुदरा दुकान के नकद लेनदेन से संबंधित होता है।
2. दुकान में प्रवेश करने वाले ग्राहकों का स्वागत करना एक खजांची का कर्तव्य नहीं है।
3. एक खुदरा दुकान में बातचीत करने वाले अधिकतम ग्राहक कैश काउंटर पर ही होते हैं।
4. प्रवेश स्तर पर एक खजांची का खुदरा दुकान में काम करना एक अच्छा काम है क्योंकि पिछला अनुभव अनिवार्य नहीं है।
5. यह आवश्यक है कि प्रत्येक खजांची को एक विशिष्ट कैश काउंटर सौंपा जाना चाहिए।

घ. लघु उत्तरीय

1. 'खजांची' शब्द से आपका क्या तात्पर्य है?
2. खुदरा बिलिंग क्या है?
3. खुदरा खजांची की क्या आवश्यकता होती है?

ड. दीर्घ उत्तरीय

1. एक खुदरा खजांची के कर्तव्य और दायित्व क्या हैं?
2. व्यवसायों में खुदरा खजांची नियुक्त करने की आवश्यकता क्यों है? स्पष्ट कीजिए।

क. अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा दुकान में एक बिक्री केंद्र / पॉइंट ऑफ सेल (POS) पर परिचालनों का प्रदर्शन करें।
2. खुदरा व्यापार, नकद और गैर-नकद दोनों में भुगतान के तरीके को लागू करें।

इकाई 2 बिक्री केंद्र / पॉइंट ऑफ सेल (POS)

एक रिटेल स्टोर में, खजांची बिलिंग काउंटर पर खड़ा होता है और वह प्रत्येक उत्पाद का बारकोड स्कैन करता है जिसे ग्राहक कैश रजिस्टर / प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) के माध्यम से स्टोर में खरीद करना चाहता है। फिर, खजांची भुगतान के प्रमाण के रूप में ग्राहक को नकद, चेक, क्रेडिट या डेबिट कार्ड के रूप में भुगतान प्राप्त करता है और रसीदें जारी करता है। खजांची बिलिंग केंद्र पर प्राप्त भुगतान रिकॉर्ड रखता है और प्रत्येक रजिस्टर की रिपोर्ट को कैश रजिस्टर टेप पर तैयार करता है और हाथ में नकदी के खिलाफ पुष्टि करता है।

बिक्री केंद्र (POS) में एक कैश रजिस्टर, मॉनिटर, माउस, कीबोर्ड, कैश काउंटर, दराज, रसीद प्रिंटर और बारकोड स्कैनर शामिल हैं। भारत में, अधिकांश खुदरा स्टोर या आउटलेट लेनदेन को आसान और त्वरित बनाने के लिए डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड रीडर के साथ POS सिस्टम का उपयोग कर रहे हैं।

यह इकाई खुदरा खजांची के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल पर केंद्रित है।

इन पहलुओं पर ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए, वर्तमान इकाई को चार सत्रों में विभाजित किया गया है। पहला सत्र खुदरा व्यापार में अनुमत विभिन्न प्रकार के भुगतान के तरीके और पीओएस में उत्पन्न होने वाली समस्याओं के बारे में समझ देता है। दूसरा सत्र नकद और नकद समकक्षों को संभालने के लिए प्रक्रियाओं से संबंधित है। तीसरा सत्र चेक, क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड और वापसी भुगतान के प्राधिकरण से संबंधित है। चौथा सत्र कैश प्वाइंट / पीओएस के समस्याओं पर केंद्रित है।

सत्र 1: भुगतान के तरीके

कैश प्वाइंट या पीओएस का मतलब

खुदरा व्यापार में, बिक्री लेनदेन बिक्री केंद्र / प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस), पर होता है। कर्मचारी, जो पीओएस (चित्र 2.1 बिक्री के केंद्र) पर काम करते हैं और ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हैं, भुगतान प्राप्त करने और उत्पादों को वितरित करने के लिए जिम्मेदार हैं। सर्विस कैश प्वाइंट या पीओएस पर होने वाले परिचालन पर नीचे चर्चा की गई है।

(क) उपकरणों का उपयोग: लगभग सभी बिक्री केंद्र कार्यों में उपकरणों का उपयोग शामिल होता है। यह अलग अलग दुकानों में भिन्न होता है, लेकिन मुख्य रूप से, एक कैश रजिस्टर या कंप्यूटर, बारकोड स्कैनर, डेबिट / क्रेडिट कार्ड स्वाइपिंग मशीन की आवश्यकता होती है। कैश रजिस्टर तक पहुंच रखने वाले खुदरा खजांची को नकदी, क्रेडिट प्राप्तियों और चेक की सुरक्षा बनाए रखने के लिए प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए।



चित्र 2.1 बिक्री के केंद्र

(ख) **लेनदेन:** ग्राहकों की खरीद के बाद लेनदेन अंतिम चरण है। उपकरण के संचालन को जानने के अलावा, पीओएस पर एक खजांची को यह जानना चाहिए कि किस प्रकार के लेनदेन को संसाधित किया जाना है। इसमें क्रेडिट / डेबिट कार्ड से भुगतान की प्रक्रिया, मोबाइल भुगतान, ग्राहक के खाते में धनवापसी, नकद वापसी, आदि से संबंधित प्रक्रियाएं शामिल हो सकती हैं।

(ग) **ग्राहक सेवाएं:** प्वाइंट-ऑफ-सेल प्रक्रियाओं में सामान्य ग्राहक सेवाएं भी शामिल हैं। इसमें उत्पाद की विशेषताओं और उपयोग, पंजीकरण सेवाओं के बारे में ग्राहकों के सवालों का जवाब देना और विशेष पदोन्नति या छूट की व्याख्या करना शामिल है जो लेनदेन आदि पर लागू होती है या नहीं होती हैं।

(घ) **डिलिवरी:** पीओएस पर, ग्राहक द्वारा खरीदे गए उत्पादों की डिलिवरी होती है। अधिकांश दुकानों में, इसमें ग्राहकों के लिए केवल उत्पादों को थैली में भरना शामिल होता है। कुछ दुकानों में, इसमें उत्पादों का भंडारण के लिए पैकिंग, शिपिंग या गिफ्ट रैपिंग, ग्राहकों के पिकअप स्थान पर सामान स्थानांतरित करना आदि शामिल हो सकता है।

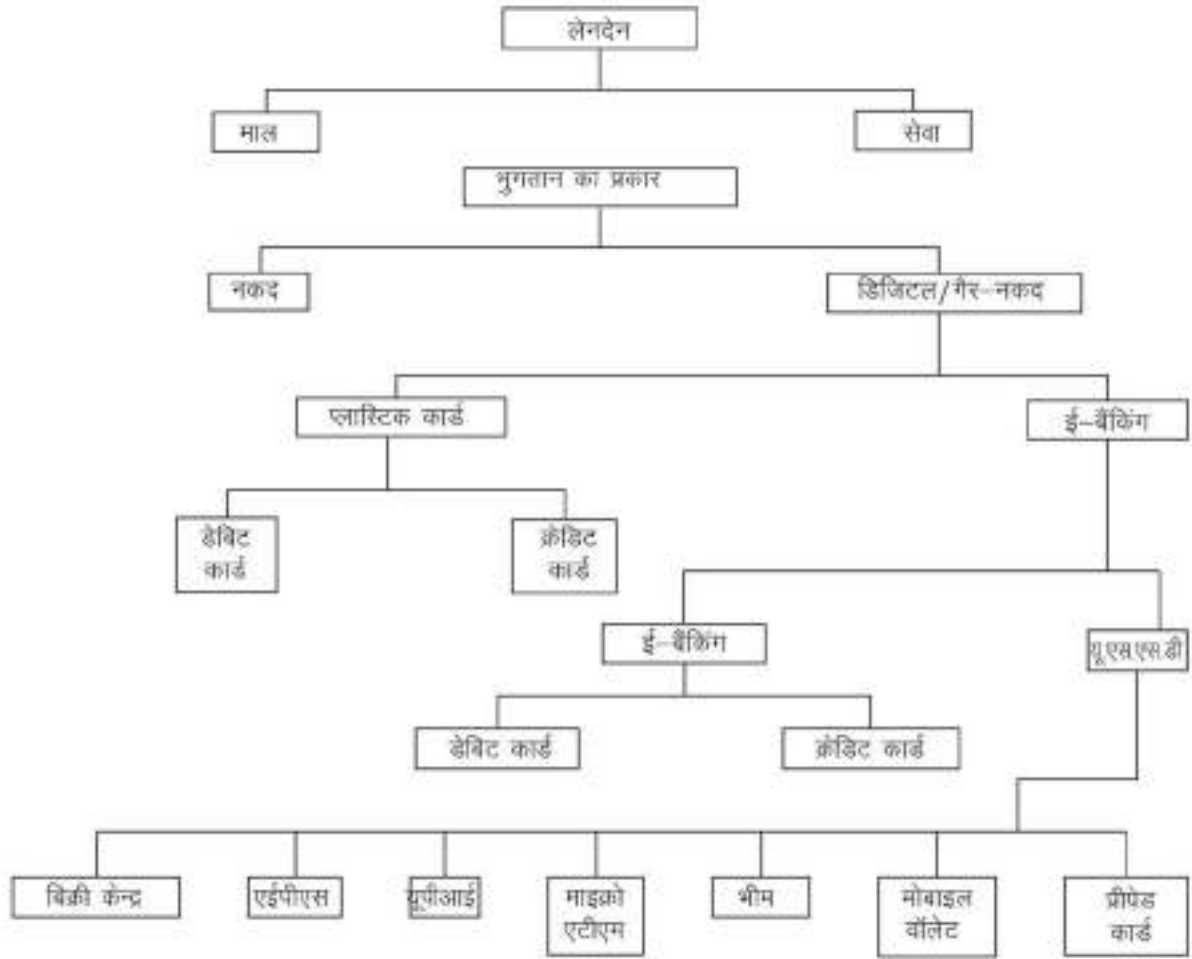
एक खजांची के लिए आवश्यक कौशल

एक खुदरा खजांची के पास निम्नलिखित कौशल होना चाहिए ताकि सेवा कैश पॉइंट / पीओएस पर ड्यूटी कर सकें:

- (i) दुकान की नीतियों और प्रक्रियाओं पर ज्ञान: खजांची को पॉइंट ऑफ सेल उपकरण, सुरक्षा प्रणाली, बिक्री लेनदेन और उत्पादों की चलन तकनीकों के संचालन के संबंध में ज्ञान होना चाहिए।
- (ii) POS उपकरण को चलाने का ज्ञान: खजांची को नकदी रजिस्टर, कैश दराज, स्कैनर, कार्ड स्वाइपिंग मशीन आदि को संचालित करने के लिए कुशल होना चाहिए।
- (iii) ग्राहक सहभागिता के लिए संचार कौशल: खजांची को ग्राहकों का स्वागत करना चाहिए, सूचना संबंधी मूल्य की पुष्टि, वितरण पूछताछ, इनाम पूछताछ आदि प्रदान करना चाहिए।
- (iv) विभिन्न भुगतान प्रक्रिया को संसाधित करने के लिए ज्ञान – खजांची को नकद विनिमय जानना चाहिए। चेक, क्रेडिट कार्ड / स्टोर कार्ड, स्मार्ट कार्ड, रिटर्न, एक्सचेंज और गिफ्ट वाउचर आदि प्रक्रिया स्वीकार करनी चाहिए।
- (v) तकनीकों का ज्ञान: अंत में, खजांची को उत्पादों के प्रभावी पैकिंग और रैपिंग के लिए आवश्यक तकनीकों के बारे में पता होना चाहिए, जैसे कि बक्से, बैग, पेपर, बबल रैप और गिफ्ट पैकिंग आदि।

भुगतान के तरीके

भुगतान का तरीका खरीदी गई वस्तुओं या सेवाओं के खरीदार द्वारा किए गए भुगतान के तरीकों को संदर्भित करता है। रिटेलिंग में, भुगतान नकद, चेक, कार्ड, ऑनलाइन भुगतान, मोबाइल ऐप आदि के माध्यम से किया जा सकता है।



चित्र 2.2 भुगतान के तरीके

खुदरा व्यापार में आमतौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले भुगतान के तरीको (चित्र 2.2) पर नीचे चर्चा की गई है:

(क) **नकद भुगतान:** भारत में, अधिकांश उपभोक्ता नकद भुगतान करना पसंद करते हैं (चित्र 2.3)। ग्राहक सामान या सेवाएं खरीदता है और नकद में भुगतान करता है। खजांची को बिक्री लेनदेन को पूरा करने के समय बिल की सही राशि प्रदान करनी चाहिए और मुद्रा नोटों और सिक्कों को संबंधित खाँचों में डाल देना चाहिए। ज्यादातर बार, ग्राहक बिल से अधिक राशि देगा। उस स्थिति में, खजांची को लेनदेन पूरा करने के लिए प्राप्त राशि को दर्ज करना होगा, धन को अपने संबंधित खाँचों में डालना होगा और बचे हुए छुट्टे पैसे को वापस करना होगा और सिस्टम में विवरण दर्ज करना होगा।



चित्र 2.3 नकद भुगतान

(ख) **चेक के माध्यम से भुगतान:** प्रत्येक खुदरा व्यापार में सहज व्यापार लेनदेन के लिए एक बैंक खाता होता है। जिन ग्राहकों के पास अपने बैंक खातों के चेक बुक्स हैं, वे चेक के माध्यम से की गई खरीद के लिए राशि का भुगतान कर सकते हैं। व्यवसाय संगठन इन चेकों को संग्रह के लिए बैंक को भेजता है। बैंक जारीकर्ता के खाते से धन प्राप्त करेगा और उसे फर्म के खाते में जमा करेगा। अधिकांश खुदरा स्टोर चेक भुगतान स्वीकार करते हैं, यदि इसकी नीति चेक भुगतान की अनुमति देती है तो। खजांची को चेक के विवरणों को सत्यापित करना होगा और किसी भी संदेह के मामले में उच्च अधिकारियों को भी संदर्भित करना होगा।

(ग) **कार्ड भुगतान:** डेबिट या क्रेडिट कार्ड (चित्र 2.4) के माध्यम से किए गए भुगतान विभिन्न खुदरा विक्रेताओं द्वारा स्वीकार किए जाते हैं। ग्राहक अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड के माध्यम से खरीदारी करते हैं और राशि का भुगतान करते हैं। कार्ड से भुगतान के लिए, खुदरा विक्रेता के पास कार्ड स्वाइपिंग मशीन होनी चाहिए। यह तकनीक ग्राहकों को प्लास्टिक मनी के माध्यम से अपनी खरीदारी का भुगतान करने में सक्षम बनाती है। इस तरह के भुगतान के तहत, प्रत्येक ग्राहक को क्रेडिट या डेबिट कार्ड पेश करने के लिए कहा जाता है। मशीन में कार्ड स्वाइप किया जाता है और फिर खजांची को खरीदारी की राशि दर्ज करनी होती है। मशीन पिन पूछती है और फिर, ग्राहक को पिन दर्ज करना होता है। लेनदेन की प्रक्रिया में, ग्राहक के बैंक खाते की जाँच की जाती है, और यदि खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध है, तो ग्राहक के खाते से राशि काट ली जाती है और खुदरा विक्रेता के खाते में जोड़ दी जाती है। इसके बाद, एक मुद्रित रसीद मशीन से बाहर आता है जिसमें किए गए भुगतान का विवरण दिखाया जाता है।



चित्र 2.4 कार्ड भुगतान

(घ) **मोबाइल के माध्यम से भुगतान:** नकदी ले जाने में जोखिम के कारण, कई ग्राहक इस तरह की भुगतान प्रणाली (चित्र 2.5) के साथ सामान या सेवाओं की खरीद के लिए मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग कर रहे हैं। ग्राहक अपने मोबाइल वॉलेट ऐप या बैंकिंग ऐप से अपने बिल का भुगतान भी कर सकते हैं या बुकिंग कर सकते हैं। जबकि कुछ मोबाइल वॉलेट ऐप मोबाइल वॉलेट खातों पर काम करते हैं, अन्य सीधे ग्राहकों के बैंक खातों को जोड़कर काम करते हैं। भुगतान के इस तरीके का उपयोग करने के लिए ग्राहकों को खाता खोलने के लिए एक विशेष मोबाइल वॉलेट ऐप पंजीकृत करना होगा और फिर नेट बैंकिंग, डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके इसे रिचार्ज करना होगा। फिर, जहां वह विशेष मोबाइल वॉलेट स्वीकार्य है वहां वे भुगतान कर सकते हैं। हाल ही में, सभी बैंकों ने अपने मोबाइल ऐप विकसित किए हैं जो सीधे उनके बैंक खातों से जुड़कर काम करते हैं।



चित्र 2.5 मोबाइल के माध्यम से भुगतान

सर्विस कैश पॉइंट / पीओएस पर आने वाली समस्याएं

हमेशा एक संभावना है कि ग्राहकों के साथ काम करते समय पीओएस में कुछ प्रकार की समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं (चित्र 2.6)। जो समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं, वे इस प्रकार हैं:



चित्र 2.6 सर्विस कैश प्वाइंट पर समस्याएं

(क) नकदी की गिनती: पीओएस में महत्वपूर्ण समस्या नकदी की गिनती (चित्र 2.7) की है। ग्राहकों द्वारा दिए गए रुपए के नोटों की गिनती करते समय खजांची को सावधान रहना होगा। जहां थोक नकद भुगतान बहुत बार प्राप्त होता है, खजांची को नकद गिनती मशीनों का उपयोग करना पड़ता है।

(ख) क्षतिग्रस्त नोट: पीओएस पर खजांची की कुछ अन्य समस्याएं कटे-फटे, कटे या क्षतिग्रस्त नोट प्राप्त करने से संबंधित हैं। नकदी की गिनती करते समय, खजांची को यह सुनिश्चित करने के लिए सभी नोटों को जांचना होगा कि वे स्वीकार्य और उचित स्थिति में हैं।

(ग) अपूर्ण चेक: चेक भुगतान स्वीकार करते समय खजांची को निम्नलिखित आवश्यक चीजों पे ध्यान देना चाहिए:

- जांचें कि चेक पर कंपनी का नाम और पता सही होना चाहिए।
- चेक जारी करने वाले ग्राहक द्वारा सभी सुधारों पर हस्ताक्षर (सत्यापित) होना चाहिए।
- चेक पर हस्ताक्षर पर्यवेक्षक के सामने किए जाने चाहिए।
- चेक को सही तिथि और राशि के साथ चिह्नित किया जाना चाहिए।



चित्र 2.7 नकदी की गिनती

- सुनिश्चित करें कि चेक पर लेखन केवल काली या नीली स्याही में है।
- अधिकृत सीमा राशि से ऊपर के चेक के लिए अधिकृत व्यक्ति की अनुमति लेनी चाहिए।
- सभी अंतरराज्यीय और विदेशी चेक को ईमेल या फ़ैक्स या टेलीफोन के माध्यम से अधिकृत किया जाना चाहिए।
- शब्दों और आंकड़ों में लिखी गई चेक राशि की जाँच करें।
- जाँचें कि चेक पर किए गए हस्ताक्षर के साथ इस्तेमाल की गई पहचान मेल खाते हैं या नहीं। पहचान सरकारी द्वारा जारी किए गए किसी भी आईडी प्रमाण के माध्यम से की जा सकती है।

(घ) कार्ड द्वारा भुगतान: कार्ड भुगतान को संभालने और प्राप्त करने के दौरान, खजांची को यह जांचना होगा कि कार्ड प्रदान करने वाला ग्राहक प्रामाणिक है या नहीं। खजांची ग्राहक का आईडी कार्ड मांग सकता है या रसीद पर ग्राहक द्वारा दिए गए हस्ताक्षर के साथ कार्ड के पीछे किए गए हस्ताक्षर को सत्यापित कर सकता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

नकदी और नकदी समकक्ष को संभालने में सावधानियों का अवलोकन

सामग्री की आवश्यकता

पेन / पेंसिल, नोटबुक, जांच-सूची।

प्रक्रिया

1. एक खुदरा स्टोर पर जाएं, खजांची से मिलें, उसे नमस्कार करें और कर्तव्यों को शुरू करने के लिए खजांची द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का पालन करें।
 2. पीओएस पर काम करने वाले खजांची से निम्नलिखित प्रश्न पूछें
 - (क) ग्राहक से नकद लेते समय आप किस तरह की सावधानियां बरतते हैं?
 - (ख) जब ग्राहक किसी चेक के माध्यम से भुगतान की पेशकश करता है, तो आप चेक लेनदेन में किन वस्तुओं की जांच करेंगे?
 - (ग) क्या आप कार्ड से भुगतान स्वीकार करेंगे? यदि हाँ, तो आप किस प्रकार के कार्ड स्वीकार करेंगे?
 - (घ) कार्ड भुगतान के लिए क्या प्रक्रिया अपनाई जाती है?
 - (ङ) क्या आप मोबाइल एप्लीकेशन से भुगतान स्वीकार करेंगे? यदि हाँ, तो वे कौनसे एप्लीकेशन हैं?
 - (च) प्रत्येक मोबाइल ऐप में भुगतान की प्रक्रिया क्या है?
 3. काउंटर पर खजांची द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का निरीक्षण करें।
 4. पूरी प्रक्रिया पर एक रिपोर्ट तैयार करें।
 5. खजांची के साथ रिपोर्ट की पुष्टि करें और रिपोर्ट को अंतिम रूप दें।
- विषय शिक्षक को अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. नकद _____ भारत में भुगतान प्रणाली का सबसे पुराना तरीका है।

2. व्यापार फर्म संग्रह के लिए _____ को चेक भेजती हैं।
3. कार्ड से भुगतान स्वीकार करने के लिए फर्मों को _____ तकनीक स्थापित करनी होगी।
4. थोक नकद भुगतान के मामले में, खजांची को नकद _____ मशीन का उपयोग करना होगा।
5. कार्ड से भुगतान करते समय ग्राहक की प्रामाणिकता की जांच करने के लिए, खजांची को रसीद पर ग्राहक द्वारा दिए गए हस्ताक्षर को कार्ड _____ के हस्ताक्षर के साथ सत्यापित करना होगा।
6. मोबाइल भुगतान की प्रणाली के तहत, ग्राहक _____ का उपयोग करके अपनी खरीद के लिए राशि का भुगतान करते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. प्वाइंट ऑफ सेल उपकरण को संभालने पर ज्ञान निम्नलिखित में से किस से निपटने के लिए संदर्भित है:
 (क) कार्ड स्वाइपिंग मशीन
 (ख) इनामो की पूछताछ
 (ग) वितरण पूछताछ
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए आवश्यक संचार कौशल में हैं:
 (क) ग्राहक का स्वागत
 (ख) इनामो की पूछताछ
 (ग) वितरण पूछताछ
 (घ) उपरोक्त सभी
3. खुदरा बिक्री में, भुगतान _____ के रूप में हो सकता है।
 (क) नकद
 (ख) चेक
 (ग) क्रेडिट कार्ड
 (घ) उपरोक्त सभी

ग. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. क्षतिग्रस्त नोट सर्विस कैश पॉइंट / पी ओ एस में एक समस्या है।
2. खजांची को अपनी अधिकार सीमा से ऊपर के चेक की अनुमति लेने की आवश्यकता नहीं है।
3. खजांची को स्टोर की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में ज्ञान होना चाहिए।

घ. लघु उत्तरीय

1. पीओएस उपकरण क्या हैं?
2. पीओएस खजांची के वितरण कार्यों में क्या शामिल है?
3. सर्विस कैश पॉइंट / पीओएस पर ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाएँ क्या हैं?
4. सर्विस कैश पॉइंट / पीओएस पर कर्तव्यों को निभाने के लिए किस तरह के कौशल की आवश्यकता होती है?

घ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. भुगतान के विभिन्न तरीकों के माध्यम से भुगतान की प्रक्रिया को समझाइए।
2. पीओएस / सर्विस केश पॉइंट में क्या समस्याएं आती हैं?

ड. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

3. खुदरा दुकान में एक सर्विस केश पॉइंट / पीओएस पर परिचालनों का प्रदर्शन करें।
4. खुदरा व्यापार में, नकद और गैर-नकद दोनों भुगतान के तरीके को लागू करें।

सत्र 2: नकदी को संभालने की प्रक्रिया

नकदी को संभालने (कैश हैंडलिंग) का अर्थ

कैश हैंडलिंग खुदरा व्यापार के संचालन में नकदी एकत्र करने, गिनती, रिकॉर्डिंग और रिपोर्ट करने की प्रक्रिया है।

कैश हैंडलिंग की प्रक्रिया हस्तचालित या स्वचालित हो सकती है। पैसे की मात्रा के आधार पर, खुदरा विक्रेता उपयुक्त नकदी हैंडलिंग प्रक्रिया का चयन कर सकता है (चित्र 2.8 देखें)। खुदरा विक्रेताओं नकदी को संभालने के लिए खजांची को प्रशिक्षित करना होगा ताकि वे ग्राहकों से अपनी खरीद के लिए भुगतान प्राप्त करने के हिस्से के रूप में नकदी को संभालने के लिए सक्षम हो।

नकद लेन-देन कानूनी निविदा अर्थात्, रुपया और पैसा या सिक्कों का आदान-प्रदान है। ग्राहक को रुपये की सही मात्रा या छुट्टे पैसे या सिक्के प्रदान करने के लिए खजांची को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। प्रशिक्षण में भुगतान के लिए क्रेडिट कार्ड मशीन को कैसे संचालित किया जाए, ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करने और पूर्ण लेनदेन के साक्ष्य के रूप में एक रसीद प्रदान करने के निर्देश शामिल होते हैं।

कैश 'शब्द मुद्रा, चेक, क्रेडिट और डेबिट कार्ड भुगतान, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और अन्य प्रकार के परक्राम्य उपकरणों के लिए लागू होता है। कैश हैंडलिंग का अर्थ है, संगठन में सभी नकद कार्यों को प्राप्त करना, जमा करना और उन्हें विवरण करना।

नकदी को संभालने की प्रक्रिया

एक उपयुक्त कैश हैंडलिंग प्रक्रिया (चित्र 2.8) संगठन के बाहर और संगठन के भीतर नकदी चोरी और नकद हेरफेर के जोखिम से संगठन की रक्षा करेगी। निम्नलिखित महत्वपूर्ण प्रक्रियाएं हैं जो संगठन को उचित तरीके से नकदी संभालना में मदद करती हैं।



चित्र 2.8 कैश हैंडलिंग प्रक्रिया

(क) **मुद्रित रसीदें:** खुदरा स्टोर में होने वाले प्रत्येक नकद लेनदेन के लिए रसीदें जारी करना, ग्राहक को नकद प्रेषण के लिए एक प्रमाण होगा। यह सुनिश्चित करता है कि नकद लेनदेन से संबंधित सभी जानकारी रसीद पर मुद्रित की जाएगी, जैसे तारीख, समय, खरीदे गए उत्पाद, भुगतान की गई राशि, भुगतान का तरीका, वापस किये गए छुट्टे यदि देने पड़े तो, रसीद संख्या, इत्यादि।

यह उचित रिकॉर्ड रखने में ग्राहकों के साथ-साथ खुदरा संगठन इसने दोनों की मदद करता है।

(ख) **अधिकृत कर्मचारी:** केवल विशिष्ट कर्मचारी सदस्यों को बड़ी मात्रा में नकदी से निपटने के लिए अधिकृत व्यक्ति के रूप में आवंटित करने से आंतरिक कर्मचारी सदस्यों द्वारा नकदी चोरी होने के जोखिम को कम करने में मदद मिलेगी।

(ग) **सुरक्षा:** प्रत्येक रिटेलर के पास लॉक सुविधा के साथ एक या अधिक टिल्स या कैश बॉक्स होने चाहिए। सुरक्षित हैंडलिंग के लिए, नकदी को बंद बक्से में रखा जाना चाहिए। कैश बॉक्स से उच्च मूल्य के नोटों को वापस लेने और बैंक को भेजने की आवृत्ति, नियमित अंतराल पर होनी चाहिए। नकदी बक्से में बड़ी राशि को जमा करने की अनुमति नहीं देना बेहतर है। बड़ी राशि निकालते समय, उचित देखभाल की जानी चाहिए। जोखिम को कम करने के लिए इस राशि को बैंक में भेजना तब बेहतर है जब व्यावसायिक परिसर में कम ग्राहक हों।

(घ) **टिल / मनी ड्रॉअर रिपोर्ट:** टिल एक दराज, बॉक्स, ट्रे या कैबिनेट होता है जो विशेष रूप से कीमती सामान जैसे कि पैसे के लिए उपयोग किया जाता है। इसे मनी ड्रॉअर के रूप में भी जाना जाता है। हर दिन के अंत में, टिल खाली होना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि रसीद शेष राशि प्राप्त नकदी के साथ मेल खा रही है।

नकदी संभालते समय बरती जाने वाली सावधानियां

नकदी संभालने के लिए प्रक्रिया निर्धारित करते समय निम्नलिखित बातों (चित्र 2.9) को ध्यान में रखा जाना चाहिए:



चित्र 2.9 नकदी संभालते समय बरती जाने वाली सावधानियां

(क) **लिखित प्रक्रियाएं:** प्रत्येक फर्म के पास नकदी से निपटने और नकद समकक्षों के लिए लिखित प्रक्रियाएं होनी चाहिए। इसमें निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

- प्रत्याशित भुगतान प्रकारों की सूची (उदाहरण के लिए, नकदी, चेक, कार्ड, मोबाइल ऐप, ई-वॉलेट, आदि) और प्रत्येक के लिए उपयुक्त प्रसंस्करण और आंतरिक नियंत्रण होना चाहिए।
- भुगतान कैसे प्राप्त होता है, इसका एक विवरण होना चाहिए।
- जमा करने की विधि और आवृत्ति सहित, इसे बनाने के तरीकों का विवरण होना चाहिए।
- जमा को समेटने की प्रक्रिया का विवरण होना चाहिए।
- वापसी / शुल्कवापसी प्रक्रिया का विवरण होना चाहिए।

(ख) **कर्तव्यों का आवंटन:** कर्मचारियों को कर्तव्यों का आवंटन नकद प्रबंधन में गलतियों को कम करेगा। अन्य कर्मचारियों के कर्तव्यों में नकदी इकट्ठा करना, दस्तावेजों को बनाए रखना, डिपॉजिट्स रखना और रिकॉर्ड समेटना शामिल है।

(ग) **कर्मचारी पृष्ठभूमि की जांच:** नकदी प्राप्तियों को संभालने के लिए कर्मचारियों का चयन करते समय, संदर्भों को हमेशा विचार किया जाना चाहिए और ठीक से जांच की जानी चाहिए।

(घ) **कर्मचारी का प्रशिक्षण:** प्राप्तियों के प्रसंस्करण में लगे कर्मचारियों को प्रशिक्षण के लिए भेजा जाना चाहिए। नकद और नकद समकक्षों को संभालने के दौरान फर्मों की नीतियों और प्रक्रियाओं से संबंधित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।

(ङ) **भौतिक सुरक्षा:** निम्नलिखित सुरक्षा उपाय एक सुरक्षित कार्य वातावरण को बढ़ावा देते हैं और सुरक्षित नकदी प्राप्तियों को सुनिश्चित करते हैं:

- नकदी तक पहुंच केवल कुछ ही लोगों तक सीमित होनी चाहिए।
- कैश ड्रॉर्स का उपयोग नहीं होने पर उसे बंद कर दिया जाना चाहिए और लेनदेन नहीं होने पर उसे लॉक कर दिया जाना चाहिए।
- एक बंद और गैर-पोर्टेबल कैबिनेट में नकदी को रखा जाना चाहिए।
- केवल अधिकृत कर्मचारियों को पासवर्ड प्रदान करना चाहिए।
- शेष नकदी और नकदी जमा करने की तैयारी एक गैर-सार्वजनिक और सुरक्षित क्षेत्र में की जानी चाहिए।

(च) **नकद रसीदों का समाधान:** सुनिश्चित करें कि बिक्री के सभी लेनदेन दर्ज किए गए हैं। नकदी रसीदों को संतुलित करने के लिए एक दैनिक दिनचर्या का पालन किया जाना चाहिए, जिसमें नकदी, चेक और क्रेडिट और डेबिट कार्ड के संतुलन के लिए प्रक्रियाएं शामिल होने चाहिए। नकदी रजिस्टर में उल्लेखित कुल नकदी की तुलना करके दैनिक एकत्रित सभी नकदी को संतुलित करें। सभी क्रेडिट कार्ड की बिक्री पीओएस टर्मिनलों द्वारा प्रदान की गई दैनिक निपटान रिपोर्ट की तुलना में होनी चाहिए।

(छ) **रसीद प्रदान करना:** ग्राहकों को किसी भी सामान या सेवा की बिक्री पर रसीद प्रदान की जानी चाहिए। इसमें सभी लेनदेन शामिल होने चाहिए।

(ज) **पोस्ट-डेटेड चेक:** पोस्ट-डेटेड चेक (अब प्राप्त चेक लेकिन निकट भविष्य के लिए दिनांकित), उन पर लिखी गई तारीख पर या उसके बाद केवल संग्रह के लिए बैंक को भेजा जाना चाहिए। जमा तैयारी में शामिल उन कर्मचारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक के शीर्ष-दाएं कोने में मिली तारीख को वर्तमान तिथि के रूप में सत्यापित किया जाए।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

खुदरा स्टोर में नकदी से निपटने और संबंधित सावधानियों के अवलोकन के लिए क्षेत्र का दौरा।
आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और एक चेकलिस्ट।

प्रक्रिया

1. खुदरा दुकान की यात्रा के दौरान छात्रों द्वारा देखे जाने वाले बिंदुओं पर एक चेकलिस्ट तैयार करें और उनके साथ साझा करें।
2. आवश्यकता के अनुसार छात्रों के समूहन की व्यवस्था करें।
3. अनुसूची के अनुसार दुकान पर पहुंचें।
4. खजांची के साथ बातचीत करें और निम्नलिखित का निरीक्षण करें:
(क) नकदी से निपटने के लिए प्रक्रिया
(ख) नकदी संभालते समय बरती जाने वाली सावधानियां
(ग) किताबों में उद्घाटन और समापन शेष को दर्ज करना।
(घ) नकदी के बारे में वरिष्ठों को रिपोर्ट करना।
(ङ) किसी भी विशिष्ट / उल्लेखनीय स्थिति के बारे में पूछा और दर्ज किया जा सकता है।
5. सभी टिप्पणियों पर ध्यान दें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और कार्यकारी / खजांची के साथ पुष्टि करके अंतिम रूप दें।
6. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को भेजें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. मुद्रित _____ ग्राहक प्रेषण के लिए एक प्रमाण हैं।
2. बड़ी मात्रा से निपटने के लिए केवल विशिष्ट स्टाफ सदस्यों को आवंटित करने से _____ स्टाफ सदस्यों द्वारा चोरी के जोखिम को कम करने में मदद मिलेगी।
3. कैश बॉक्स से _____ मूल्य के नोटों को वापस लेने और _____ को भेजने की आवृत्ति नियमित अंतराल पर होनी चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. रसीद में निम्नलिखित विवरण शामिल होने चाहिए:
(क) तिथि
(ख) वस्तुओं की खरीदारी
(ग) भुगतान की विधि
(घ) उपरोक्त सभी
2. जितना संभव हो उतना कम लोगों तक नकदी की पहुंच सीमित करना किस श्रेणी में आता है:
(क) कर्मचारी प्रशिक्षण

- (ख) लिखित प्रक्रियाएँ
- (ग) सुरक्षा
- (घ) नकद रसीदों का समाधान

3. खजांची पद के लिए कर्मचारियों का चयन करते समय संदर्भ की जाँच करना निम्न की श्रेणी में आता है:

- (क) कर्मचारी प्रशिक्षण
- (ख) रसीद प्रदान करना
- (ग) पोस्ट-डेटेड चेक
- (घ) कर्मचारी पृष्ठभूमि की जाँच

ग. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. कैश हैंडलिंग प्रक्रियाएं संगठन के भीतर के लोगों से नहीं बल्कि बाहरी लोगों से नकद चोरी के जोखिम से संगठन को मदद करेंगी।
2. बड़ी धन राशियों से निपटने के लिए केवल विशिष्ट स्टाफ सदस्यों को आवंटित करने से आंतरिक कर्मचारी सदस्यों से नकदी चोरी के जोखिम को कम करने में मदद मिलेगी।
3. नकदी और नकदी समकक्षों को संभालने के लिए लिखित प्रक्रियाएं होने की कोई आवश्यकता नहीं है।
4. कर्मचारियों को कर्तव्यों का आवंटन, गलतियों या नकदी के दुरुपयोग को कम करेगा।

निम्नलिखित को मिलाएं

क्रमांक	कॉलम क		कॉलम ख
1.	भुगतान कैसे प्राप्त होता है, इसका विवरण	क	सुरक्षा
2.	दो या अधिक लोगों के बीच कर्तव्यों का वितरण	ख	लिखित प्रक्रियाएं
3.	संदर्भ को ठीक से जाँचना	ग	कर्तव्यों का आवंटन
4.	कुछ लोगों तक नकदी की पहुंच सीमित करना	घ	पोस्ट डेटेड चेक
5.	चेक जो अभी प्राप्त हुए हैं लेकिन निकट भविष्य के लिए दिनांकित हैं	ड	कर्मचारियों की पृष्ठभूमि की जाँच

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. मुद्रित रसीद पर कुछ शब्द लिखें?
2. कौनसे उपाय नकद प्राप्ति के सुरक्षित व्यवहार को सुनिश्चित करते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कैश हैंडलिंग प्रक्रिया का वर्णन करें?
2. संगठन नकद चोरी और नकद हेरफेर के जोखिम से कैसे निपट सकते हैं?

3. कैश हैंडलिंग का कौन सा तरीका अधिक विश्वसनीय है – मैनुअल या स्वचालित? अपने जवाब का समर्थन करने के लिए कारण दीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. रिटेल स्टोर में सर्विस कैश पॉइंट / पीओएस पर उपयुक्त कैश हैंडलिंग प्रक्रिया का प्रदर्शन।
2. रिटेल आउटलेट में सर्विस कैश प्वाइंट पीओएस पर कैश को संभालते समय बरती जाने वाली सावधानियों का पालन करें।

सत्र 3: चेक, क्रेडिट / डेबिट कार्ड भुगतान का प्राधिकरण

रिफंड का प्राधिकरण

किसी वस्तु को वापस करने के लिए उपभोक्ताओं के पास कई कारण हो सकते हैं — यह पुराना, इस्तेमाल किया हुआ, दोषपूर्ण, अनुचित आकार, गलत रंग आदि हो सकते हैं। रिफंड को संसाधित करते समय खजांची को ग्राहक से लेन-देन के मूल बिल के बारे में पूछना चाहिए, इसे सत्यापित करना चाहिए और फिर धनवापसी की प्रक्रिया करना चाहिए।

पीओएस बिलिंग के मामले में, खजांची सॉफ्टवेयर के आधार पर उत्पाद के बारकोड को स्कैन करके बिल नंबर, बिक्री की तारीख, उत्पाद लाइन, आदि दर्ज करके बिल के सभी विवरण पा सकता है। लेकिन मैनुअल बिलिंग के मामले में, खजांची को निम्नलिखित की जांच करनी होगी (चित्र 2.10):

(क) **उत्पाद का सत्यापन:** उसे मूल बिल के साथ लौटे उत्पाद को सत्यापित करना होगा।

(ख) **खरीद की तारीख:** वापसी की अवधि बीत चुकी है या नहीं, यह जांचने के लिए खरीदारी की तारीख सत्यापित की जानी चाहिए। रिफंड की अनुमति दी जा सकती है यदि यह फर्म की स्वीकार्य

वापसी अवधि के भीतर है। उत्पाद प्रकार और खुदरा विक्रेता वापसी नीति के आधार पर धनवापसी की अवधि भिन्न हो सकती है।

ग) **उत्पाद की बैच संख्या:** उत्पाद की बैच संख्या को यह जांचने के लिए सत्यापित करना होगा कि लौटा उत्पाद उसी स्टोर से खरीदा गया है या नहीं।

(घ) **उत्पाद की समाप्ति तिथि:** किसी उत्पाद को अनुमति अवधि के भीतर और उत्पाद की समाप्ति तिथि के भीतर भी लौटाया जा सकता है। कभी-कभी उत्पाद को धनवापसी अवधि के भीतर लौटाया जा सकता है लेकिन उत्पाद की समाप्ति तिथि के बाद ऐसे दावों की अनुमति नहीं है।

(ङ) **उत्पाद की कीमत:** उत्पाद की कीमत को रिफंड की मात्रा तय करने के लिए बिल के साथ सत्यापित करना होगा।



(च) लिए गए ऑफर, यदि कोई हो तोह: बिल की जांच करते समय, खजांची को यह जांचना होगा कि ग्राहक द्वारा रिफंड आइटम पर प्राप्त कोई ऑफर है या नहीं।

रिफंड राशि तय करने के लिए एक खजांची को अतिरिक्त ध्यान रखना पड़ता है। कभी-कभी, कुछ ऑफर के मामले में धनवापसी की अनुमति नहीं होती है।

(छ) पैकिंग: कुछ मुद्दों के मामले में, उचित पैकिंग वाले उत्पादों को ही केवल धनवापसी की अनुमति होती है। एक खजांची को यह जांचना होगा कि उत्पाद ठीक से पैक किया गया है या नहीं।

खजांची को पता होना चाहिए कि उत्पाद क्यों लौटाया गया है ताकि वह दावे के लिए प्रक्रिया कर सके, जिसके लिए एक ग्राहक क्रेडिट प्राप्त करने जा रहा है। यह आगे की प्रक्रिया में मदद करता है, अर्थात्, किसी अन्य उत्पाद के साथ विनिमय, भविष्य की खरीद के लिए क्रेडिट, नकद या चेक में वापसी।

यदि गलत उत्पाद दिया जाता है या ग्राहक ने अपने आकार, रंग आदि के साथ असुविधा व्यक्त की है, तो नए उत्पाद या ग्राहकों के पसंदीदा आकार या रंग, आदि के विनिमय उत्पाद के माध्यम से धनवापसी की अनुमति दी जाएगी।

यदि ग्राहक एक नियमित ग्राहक है और रिटेलर के साथ पंजीकृत है, तो उसके खाते को उस रिफंड राशि के लिए जमा किया जा सकता है जिसे वह आगे की खरीदारी के लिए उपयोग कर सकता है।

जब कोई ग्राहक क्रेडिट नहीं चाहता है तो उसे चेक जारी किया जा सकता है। जहाँ रिटेलर्स के पास कैश रिफंड के लिए पॉलिसी है, खजांची कैश में रिफंड का भुगतान कर सकता है।

चेक द्वारा भुगतान को अधिकृत करना

चेक भुगतानों को अधिकृत करने के लिए, खजांची को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए—

- ग्राहक से चेक स्वीकार करते समय, खजांची को उसकी प्रामाणिकता की पुष्टि करनी होगी। यदि व्यक्ति दुकान का नियमित ग्राहक है या प्रतिष्ठित व्यक्ति है, तो चेक स्वीकार किया जा सकता है।
- किसी भी अपरिचित व्यक्ति से चेक स्वीकार करते समय खजांची व्यक्ति की पहचान की जांच उसके सरकारी पहचान प्रमाणों से कर सकता है।
- खजांची ग्राहक को उसके सामने चेक पर हस्ताक्षर करने के लिए भी कह सकता है।

क्रेडिट कार्ड से भुगतान को अधिकृत करना

क्रेडिट कार्ड के भुगतान को अधिकृत करते समय खजांची को निम्नलिखित सावधानियां बरतनी होती हैं—

- कार्ड पर कार्ड धारक का नाम जांचें।
- कार्ड पर समाप्ति की तारीख जांचें।
- कार्ड की वास्तविकता की जांच करें।
- कार्ड जारी करने वाले से सत्यापन और प्राधिकरण के लिए कार्ड स्वाइप करें।

- ट्रांजेक्शन स्लिप प्राप्त होने के बाद, ग्राहक को ट्रांजेक्शन स्लिप पर हस्ताक्षर करने के लिए कहें (यदि यह पिन द्वारा सत्यापित हो तो इसे करना आवश्यक नहीं है)।
- कार्ड के पीछे की तरफ किए गए हस्ताक्षर के साथ पर्ची पर ग्राहक द्वारा किए गए हस्ताक्षर की पुष्टि करें।

पीओएस पर सुरक्षा की प्रक्रिया

एक खजांची के लिए कुछ दिशानिर्देश हैं ताकि वे सुरक्षा उपायों को समझ सकें। वे इस प्रकार हैं:

- एक रिटेलर, पीओएस खजांची को क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए ये बताने के जरिए लेनदेन / लेनदेन को नियंत्रित कर सकता है।
- प्रत्येक खजांची को एक पासवर्ड दिया जाना चाहिए। जब तक वह दूसरे खजांची के गुप्त पासवर्ड को नहीं जानता, कोई भी अन्य खजांची के नाम का इस्तेमाल करते हुए साइन इन नहीं कर सकता है।
- यदि कई खजांची पीओएस टर्मिनल का उपयोग कर रहे हैं, तो सिस्टम को प्रत्येक लेनदेन के बाद कर्सर को खजांची के क्षेत्र पर लाना चाहिए। खजांची को प्रत्येक लेनदेन की शुरुआत में अपना नाम और पासवर्ड टाइप करना होगा।
- केवल कुछ प्रमुख कर्मचारियों को ही निश्चित सुरक्षा अधिकार और क्षमताएं आवंटित करें। खजांची को निर्देश दें कि लेन-देन शुरू करने से पहले खजांची फील्ड में उनके नाम सुनिश्चित करें।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

खुदरा आउटलेट में रिफंड, भुगतान और सुरक्षा प्रक्रियाओं के प्राधिकरण पर ध्यान दें।

आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट।

प्रक्रिया

1. शिक्षक यात्रा के दौरान छात्रों द्वारा देखे जाने वाले स्थलों पर एक चेकलिस्ट तैयार करें और उनके साथ साझा करें।
2. व्यवहार्यता के अनुसार छात्रों के समूह बनाएं।
3. अनुसूची के अनुसार स्टोर पर पहुंचें।
4. कार्यकारी / खजांची के साथ अभिवादन और बातचीत करें और निम्नलिखित पर ध्यान दें:
 - (क) फर्म की धन वापसी नीति
 - (ख) चेक / क्रेडिट कार्ड से भुगतान का प्राधिकरण
 - (ग) पीओएस पर सुरक्षा प्रक्रियाएँ
5. उपरोक्त चर्चा के अवलोकन के आधार पर एक नोट तैयार करें और कार्यकारी / खजांची से परामर्श करके इसे अंतिम रूप दें।
6. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को भेजें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. खरीद की तारीख को सत्यापित करने के लिए यह सत्यापित करना होगा कि _____ अवधि पार की गई है या नहीं।
2. उत्पाद की बैच _____ को यह जांचने के लिए सत्यापित करना होगा कि लौटाए गए उत्पाद को उसी स्टोर से खरीदा गया है या नहीं।
3. उत्पाद के _____ को धनवापसी की मात्रा तय करने के उद्देश्य से बिल के साथ सत्यापित किया जाना है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. उपभोक्ता _____ जैसे कारणों से उत्पाद वापस कर सकता है।
(क) गलत रंग
(ख) दोषपूर्ण माल
(ग) अनुचित आकार
(घ) उपरोक्त सभी
2. पीओएस बिलिंग के मामले में, खजांची _____ द्वारा बिल के सभी विवरण पा सकता है।
(क) उत्पाद के बारकोड को स्कैन करने द्वारा
(ख) बिल नंबर दर्ज करने द्वारा
(ग) उत्पाद लाइन द्वारा
(घ) उपरोक्त सभी
3. एक चेक को अधिकृत करते समय खजांची को यह ध्यान में रखना चाहिए:
(क) ग्राहक की साख
(ख) क्रेडिट कार्ड की सीमा
(ग) रिफंड राशि
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. क्रेडिट कार्ड भुगतान को अधिकृत करते समय, खजांची को निम्नलिखित सावधानियां बरतनी होंगी:
(क) क्रेडिट कार्ड की समाप्ति तिथि की जाँच करें
(ख) कार्ड की वास्तविकता की जांच करना
(ग) ग्राहक के हस्ताक्षर की पुष्टि करें
(घ) उपरोक्त सभी

ग. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. रिफंड संसाधित करते समय खजांची को ग्राहक से लेन-देन के मूल बिल के लिए पूछना चाहिए।

2. ग्राहक से चेक स्वीकार करते समय, उसकी साख को सत्यापित करने की आवश्यकता नहीं है।
3. उत्पाद की बैच संख्या को यह जांचने के लिए सत्यापित किया जाना चाहिए कि लौटा उत्पाद उसी स्टोर से खरीदा गया है या नहीं।
4. उत्पाद और खुदरा विक्रेता वापसी नीति के प्रकार के आधार पर धनवापसी की अवधि भिन्न हो सकती है।

निम्नलिखित को मिलाएं

क्रमांक	कॉलम क		कॉलम ख
1.	यह जांचने के लिए कि उत्पाद उसी स्टोर से खरीदा गया है या नहीं, खजांची को यह सत्यापित करना चाहिए	क	उत्पाद की समाप्ति तिथि
2.	रिफंड की मात्रा तय करने के उद्देश्य से खजांची को इसकी जांच करनी होगी	ख	उत्पाद की बैच संख्या
3.	यह जांचने के लिए कि रिफंड की अवधि पार हो गई है या नहीं, खजांची को यह जांचना होगा	ग	उत्पाद की कीमत
4.	किसी उत्पाद को अनुमत रिटर्न अवधि के भीतर लौटाया जा सकता है और इस के भीतर भी लौटाया जा सकता है	घ	खरीद की तारीख

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक द्वारा उत्पाद लौटाने के सामान्य कारण क्या हैं?
2. उत्पाद के बैच नंबर का सत्यापन क्यों किया जाता है?
3. उत्पाद की समाप्ति तिथि क्यों चेक करनी पड़ती है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. चेक भुगतान स्वीकार करते समय ग्राहक की साख को जांचना क्यों आवश्यक है?
2. कुछ ही कर्मचारियों को सुरक्षा बिट्स और क्षमताओं का आवंटन कैसे मदद करता है?
3. रिफंड मांगने वाले ग्राहक से आप कैसे निपटेंगे?
4. पीओएस पर सुरक्षा प्रक्रियाओं के बारे में विस्तार से बताएं?

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. खुदरा व्यापार में पीओएस पर सुरक्षा प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।
2. रिफंड, चेक और कार्ड से भुगतान के प्राधिकरण की विधि, पर कक्षा में एक समूह चर्चा की व्यवस्था करें।

सत्र 4: केश प्वाइंट या पीओएस में समस्याएं

सर्विस केश प्वाइंट या पीओएस पर समस्याएं

केश प्वाइंट या पीओएस पर कई समस्याएं होती हैं। आमतौर पर रिटेल स्टोर पर इस्तेमाल किये जाने वाले पीओएस सिस्टम में, हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्क कनेक्शन होते हैं। अब, हम उन सामान्य समस्याओं पर चर्चा करेंगे जो पीओएस या पीओएस मशीनों को संभालते समय होती हैं।

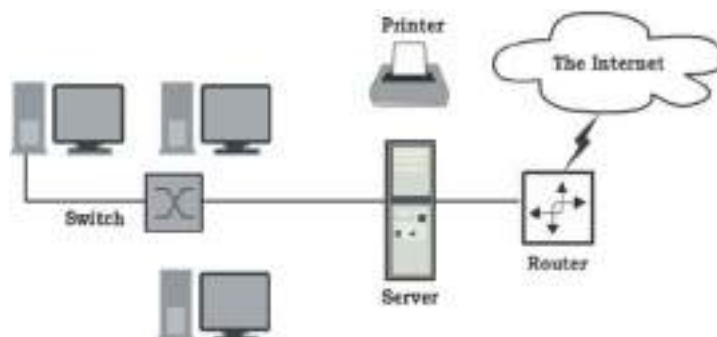
हार्डवेयर समस्याएँ

पीओएस सिस्टम भौतिक या वायरलेस प्रोटोकॉल उपकरणों के माध्यम से परस्पर जुड़ा हुआ होता है। इसमें मॉनिटर स्क्रीन, माउस, कीबोर्ड, बारकोड स्कैनर, केश ड्रावर, रसीद प्रिंटर आदि से लैस वर्कस्टेशन शामिल हैं, अगर कोई डिवाइस विफल हो जाता है तो पूरा सिस्टम काम करना बंद कर सकता है।

पीओएस टचस्क्रीन और साथ ही नियमित पीओएस सिस्टम दोनों में रसीद प्राप्तियों में एक आम समस्या होती है। यह केबलों के अनुचित कनेक्शन के कारण हो सकता है। तीन रंग-कोडित केबलों वाली पीओएस मशीनों को उपकरण के बैक पैनल पर समान रंग से मेल खाना चाहिए। ढीले कनेक्शन प्रिंटिंग में भी समस्याएं पैदा कर सकते हैं। समस्या के बारे में तकनीकी टीम को सूचित करने से पहले सभी कनेक्शनों की जाँच करें। कई पीओएस सिस्टम में एक केंद्रीय सर्वर शामिल होता है जो डेटा को प्रोसेस करता है और पूरे सिस्टम की गतिविधियों का समन्वय करता है। हार्डवेयर में किसी भी समस्या के मामले में, विक्रेता के लिए तकनीशियन को कॉल करना बेहतर होता है क्योंकि अगर खजांची समस्या को हल करने की कोशिश करता है तो यह सिस्टम को और अधिक गंभीर रूप से नुकसान पहुंचा सकता है।

सॉफ्टवेयर सिस्टम की समस्याएं

पीओएस सिस्टम समर्पित सॉफ्टवेयर्स और कंप्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम पर निर्भर करता है। ये सॉफ्टवेयर्स बिक्री और क्रेडिट कार्ड प्रोसेसिंग, इन्वेंट्री ट्रैकिंग, अकाउंटिंग और बिक्री से जुड़े अन्य कार्यों में मदद करते हैं। जब पीओएस सॉफ्टवेयर एक त्रुटि का पता लगाता है या बहुत सारे सॉफ्टवेयर्स कंप्यूटर को ओवरलोड करते हैं तो सिस्टम काम करना बंद कर सकता है। कभी-कभी, सिस्टम को रीस्टार्ट करने से समस्या हल हो जाती है, लेकिन एक बड़ी सॉफ्टवेयर समस्या होने पर इसे विक्रेता के तकनीशियन को भेजा जाना चाहिए।



चित्र 2.11 नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्याएँ

नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्याएँ

पीओएस सिस्टम आमतौर पर नेटवर्क प्रोसेसिंग से जुड़ने के लिए डायल-अप मॉडेम या ब्रॉडबैंड इंटरनेट एक्सेस पर आधारित होते हैं।

पीओएस सिस्टम ग्राहक के खाते की जानकारी को डेबिट या क्रेडिट कार्ड प्रोसेसिंग नेटवर्क में स्थानांतरित करता है। यदि नेटवर्क कनेक्शन उपलब्ध नहीं है, तो सिस्टम क्रेडिट और डेबिट लेनदेन की प्रक्रिया करता है। कभी-कभी, नेटवर्किंग केबल में गड़बड़ी के कारण समस्याएं हो सकती हैं, खजांची को केबल कनेक्टिविटी की जांच करनी होती है और समस्याओं को हल करने के लिए केबल कनेक्शन को समायोजित करना होता है (चित्र 2.11 में दिखाया गया है)। कुछ मामलों में कार्ड प्रदाता सर्वर व्यस्त हो सकता है और पीओएस उस सर्वर से जुड़ने में असमर्थ हो सकता है। ऐसे मामलों में खजांची को फिर से प्रयास करना चाहिए या ग्राहक को दूसरा कार्ड प्रदान करने के लिए कहना चाहिए।

उपयोगकर्ता की त्रुटियां

अधिकतर पीओएस की समस्याएं खजांची द्वारा किए गए मशीन में त्रुटियों के कारण होती हैं। यदि खजांची गलत जानकारी दर्ज करता है या गलत एप्लिकेशन शुरू करता है, तो कंप्यूटर सिस्टम लेन-देन को ठीक से कर नहीं सकता।

पॉइंट ऑफ सेल्स पर होने के कारण, खजांची को सिस्टम को प्रभावी ढंग से संचालित करने के लिए व्यापक प्रशिक्षण निर्धारित करना चाहिए।

कार्ड प्रसंस्करण समस्याएं



चित्र 2.12 कार्ड प्रसंस्करण समस्याएं

प्रमुख कार्ड प्रसंस्करण समस्याओं के बारे में नीचे चर्चा की गई है (चित्र 2.12)।

(क) भुगतान गेटवे के साथ समस्या: भुगतान गेटवे एक इलेक्ट्रॉनिक पोर्टल है। यह ग्राहक भुगतान टर्मिनल से डेबिट / क्रेडिट कार्ड डेटा स्वीकार करता है। यह डेटा को एन्क्रिप्ट भी करता है। क्रेडिट कार्ड का डेटा भेजने से पहले जारीकर्ता बैंक अनुमोदन के लिए डेटा को एन्क्रिप्ट करता है। यदि अनुमोदन प्राप्त करने में कोई समस्या है, तो यह सॉफ्टवेयर में वायरस के कारण हो सकता है, जिसे तकनीकी सहायता टीम के ध्यान में लाया जा सकता है।

(ख) **अस्वीकृत लेनदेन:** कार्ड प्रसंस्करण की सबसे आम समस्या एक अस्वीकृत लेनदेन है। डेबिट कार्ड के मामले में अस्वीकृत लेनदेन के कई कारण होते हैं, जैसे कि अपर्याप्त बैलेंस, निकासी की दैनिक सीमा पार करना और लेनदेन की संख्या की दैनिक सीमा से अधिक इस्तेमाल करना।

(ग) **सत्यापन:** क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी आजकल एक बड़ी और आम समस्या है। यदि ग्राहक द्वारा दिया गया पता कार्ड के विवरण से मेल नहीं खाता है, तो कभी-कभी पता सत्यापन सेवा लेनदेन को रोक देती है।

(घ) **कार्ड सत्यापन मूल्य (CVV) नंबर का बेमेल:** सीवीवी नंबर गलत होने पर भी लेनदेन को अस्वीकार किया जा सकता है। यदि खाते में पहले से ही लेनदेन सीमित है, तो उसी दिन प्रमाणीकरण नहीं होगा।

(ङ) **अधिकतम सीमा समस्या:** कुछ कार्डों की अधिकतम सीमा होती है जिसे एक ही लेन-देन में खर्च किया जा सकता है, इससे अधिक होने पर कार्ड को अस्वीकार किया जा सकता है। विशेष रूप से कॉरपोरेट कार्ड में नकदी की मात्रा की एक विशिष्ट सीमा हो सकती है जिसे प्रति दिन लिया जा सकता है। इसलिए, यदि स्वीकृत दैनिक सीमा से अधिक नकद निकालने का प्रयास किया जाता है, तो कार्ड को अस्वीकार कर दिया जाएगा।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

कैश प्वाइंट / पीओएस सेवा में समस्याओं के अवलोकन के लिए एक खुदरा स्टोर पर जाएँ

आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. एक रिटेल स्टोर पर जाएँ और खजांची से निम्नलिखित के बारे में पूछें:
 - (क) हार्डवेयर सिस्टम मुद्दे
 - (ख) सॉफ्टवेयर सिस्टम समस्याएँ
 - (ग) नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्याएँ
 - (घ) खजांची द्वारा सामान्य रूप से की गई त्रुटियाँ
 - (ङ) कार्ड की समस्याएं
2. इन पर काबू पाने के उपाय पूछें और उत्तरों के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करें। प्रबंधक के साथ पुष्टि करें, अपने रिपोर्ट को अंतिम रूप दें और विषय शिक्षक को सबमिट करें।

अपनी प्रगति जांचें

क . रिक्त स्थान भरें

1. पीओएस सिस्टम आपस में _____ या _____ प्रोटोकॉल उपकरणों के माध्यम से जुड़ा हुआ है।
2. पीओएस सिस्टम की रसीद प्रिंट करने में असमर्थता केबलों के _____ कनेक्शन की वजह से है।

3. पीओएस के साथ ज्यादातर समय समस्याएं _____ द्वारा की गई त्रुटियों के कारण होती हैं। जो मशीन का उपयोग करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बारकोड स्कैनर _____ की विफलता के तहत आता है।

- (क) सॉफ्टवेयर समस्याएँ
- (ख) उपयोगकर्ता त्रुटियों
- (ग) कार्ड प्रोसेसिंग प्रॉब्लम
- (घ) हार्डवेयर समस्याएँ

2. नेटवर्क कनेक्शन में गड़बड़ी _____ का एक मुद्दा है।

- (क) हार्डवेयर
- (ख) सॉफ्टवेयर
- (ग) कनेक्टिविटी
- (घ) उपरोक्त सभी

3. _____ अस्वीकृत लेनदेन के अंतर्गत आता है।

- (क) उपयोगकर्ता त्रुटियों
- (ख) हार्डवेयर समस्याएँ
- (ग) कार्ड प्रोसेसिंग प्रॉब्लम
- (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

4. CVV नंबर का मिसमैच _____ के अंतर्गत आता है।

- (क) सॉफ्टवेयर मुद्दे
- (ख) कनेक्टिविटी मुद्दे
- (ग) कार्ड प्रोसेसिंग प्रॉब्लम
- (घ) उपरोक्त सभी

ग . यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. खुदरा दुकानों पर उपयोग की जाने वाली पीओएस प्रणाली में हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्क कनेक्शन की व्यवस्था है।
2. प्रिंटिंग रसीदों में समस्या केवल पीओएस में टचस्क्रीन के साथ होती है, लेकिन नियमित पीओएस सिस्टम में नहीं।
3. खजांची द्वारा की गई त्रुटियों के कारण अधिकतर बार समस्या होती है।
4. भुगतान गेटवे की समस्या, कार्ड प्रसंस्करण समस्याओं के अंतर्गत नहीं आती है।

घ. कॉलम से मेल

क्र.	कॉलम क		कॉलम ख
1.	क्रेडिट कार्ड की सीमा से अधिक होना	क	एक सॉफ्टवेयर प्रणाली का मुद्दा है

2.	गलत अनुप्रयोग शुरू करना	ख	नेटवर्क कनेक्टिविटी मुद्दों के अंतर्गत आता है
3.	केबल कनेक्शन में गड़बड़ी	ग	अस्वीकृत लेनदेन के अंतर्गत आती है
4.	बहुत सारे सॉफ्टवेयर लोड करना	घ	उपयोगकर्ता त्रुटियों के अंतर्गत आता है

डं. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

1. सॉफ्टवेयर समस्याएं
2. उपयोगकर्ता की त्रुटियां
3. लेन-देन में कमी
4. भुगतान गेटवे के साथ समस्या

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. बताइए कि कार्ड प्रोसेसिंग की समस्याएं क्या हैं?
2. रिटेल स्टोर में हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्क कनेक्शन हैं। इनमें से किसी की भी विफलता स्टोर के कामकाज को बाधित करेगी। कैसे? विस्तार से समझाएं।

छ. अपनी प्रगति जांचें

1. रिटेल आउटलेट में सर्विस कैश पॉइंट पीओएस पर एक्ट कार्ड प्रोसेसिंग समस्याएं ।

इकाई 3: माल के लिए ग्राहक का आदेश

एक बार जब ग्राहक सामान ऑर्डर करता है, तो ऑर्डर को प्रोसेस करना रिटेलर का कर्तव्य होता है। खुदरा विक्रेता को आपूर्तिकर्ताओं की खरीद और ग्राहक के आदेशों के चालान के लिए ग्राहक डेटा को एक केंद्रीय डेटाबेस में सहेजना चाहिए। प्रोक्योरिंग सप्लाइ में माल की सोर्सिंग, बुनियादी गतिविधियाँ करना, जैसे सौदे के लिए बातचीत और माल और सेवाओं का चयन रणनीतिक रूप से होता है जो आमतौर पर आपूर्ति के लिए एक संगठन के लिए महत्वपूर्ण होते हैं। यह जाँच करता है कि कौन सी वस्तुएँ उपलब्ध हैं और यदि स्टॉक में नहीं हैं, तो कौन से आपूर्तिकर्ता / निर्माता उन्हें निर्धारित समय में प्रदान कर सकते हैं। ग्राहक को जानकारी प्रदान करना रिटेलर का एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है। ग्राहक को ग्राहक डेटा प्रबंधन का उपयोग करते हुए ऑर्डर की प्रगति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए जो एक सॉफ्टवेयर है जिसका उपयोग ग्राहकों की जानकारी को ट्रैक करने और ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए सर्वेक्षण करने के लिए किया जाता है।

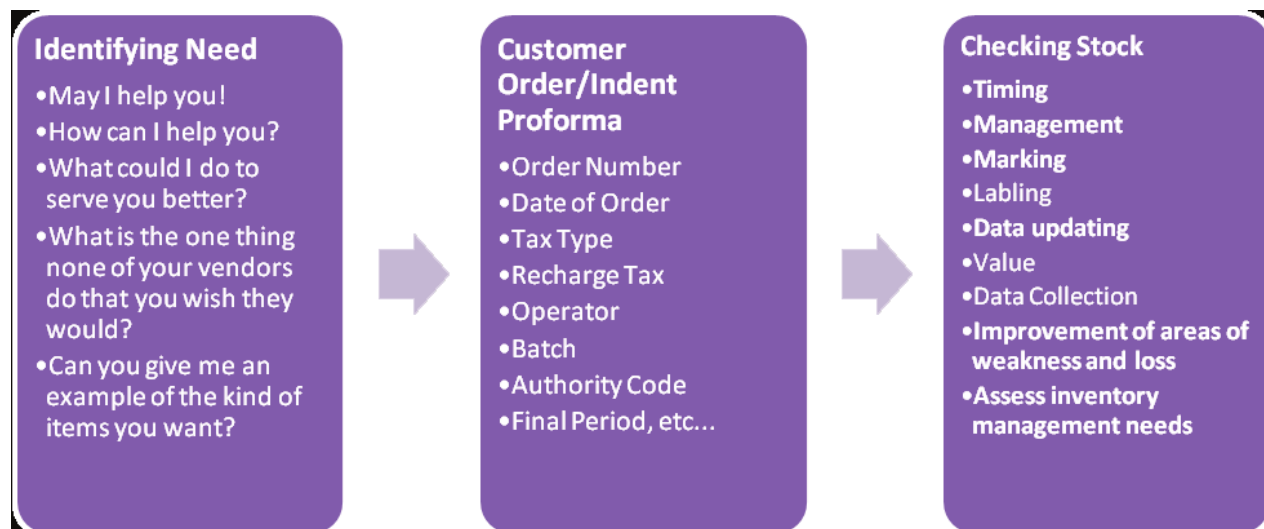
यह इकाई ग्राहक के सामान के ऑर्डर को संभालने के दौरान एक खुदरा खजांची के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल और व्यावसायिक चिंताओं के प्रबंधन पर ध्यान केंद्रित करती है। इन पहलुओं पर ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए, यूनिट को चार सत्रों में विभाजित किया गया है। पहले सत्र में ग्राहकों के ऑर्डर प्राप्त करने का अध्ययन करने का प्रयास किया जाता है, जबकि दूसरा सत्र आपूर्ति की खरीद के लिए समर्पित होता है, तीसरा सत्र ग्राहकों को जानकारी के बारे में बताता है और चौथा सत्र ग्राहकों के आदेशों का वर्णन करता है।

सत्र 1: माल के लिए ग्राहक के ऑर्डर की (प्रोसेसिंग) प्रक्रिया

ग्राहक ऑर्डर खुदरा ग्राहक द्वारा उत्पादों या सेवाओं के लिए एक खुदरा व्यापार फर्म को जारी किया जाता है। आमतौर पर ग्राहक सेवा प्रतिनिधि एक ग्राहक से एक आदेश लेता है और इसे प्रबंधन के पास दर्ज करते हैं।

ग्राहक आदेश प्राप्त करने में शामिल कदम

ग्राहक के आदेश प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित बातों (चित्र 3.1) को ध्यान में रखा जाना चाहिए:



चित्र 3.1 ग्राहक आदेश प्राप्त करना

(क) पहचान की आवश्यकता: ग्राहक की जरूरतों की पहचान करने के लिए, बिक्री / ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को ग्राहकों से सही सवाल / अनौपचारिक प्रश्न पूछने चाहिए। जैसे—

- मैं आपकी मदद कर सकता हूँ!
- मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?
- मैं आपकी बेहतर सेवा करने के लिए क्या कर सकता था?
- आपके विक्रेताओं में से कोई भी ऐसा नहीं है जो आप चाहते हैं कि वे करें?
- क्या आप मुझे उन वस्तुओं का नाम बता सकते हैं जिन्हें आप खरीदना चाहते हैं?

इस तरह से ग्राहकों की जरूरत की पहचान की जानी चाहिए।

(ख) ग्राहक के आदेश / इंडेंट प्रोफार्मा: एक प्रोफार्मा प्रतिबद्धता के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला एक दस्तावेज है, जिसमें विक्रेता खरीदार को समय पर सामान बेचने के लिए और कुछ नियमों और शर्तों के साथ एक विशिष्ट मूल्य के लिए प्रतिबद्ध है।

एक ग्राहक आदेश / इंडेंट प्रोफार्मा में निम्नलिखित शामिल हैं:

- क्रम संख्या
- आदेश की तिथि
- कर प्रकार
- रिचार्ज टैक्स
- ऑपरेटर
- बैच
- प्राधिकरण कोड
- अंतिम अवधि
- मूल
- खरीदार
- आपूर्तिकर्ता कोड
- खास देखरेख
- मुद्रा
- वितरण कोड
- प्राप्त करने की अनुमानित तिथि
- कुल स्टॉक
- प्रत्यक्ष आइटम
- आदेश का योग
- लक्ष्य निर्धारित करनेवाला

स्टॉक की जांच करना

नियमित अंतराल में स्टॉक की जांच ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए एक आवश्यक प्रक्रिया है। यह एक रिटेलर का एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है क्योंकि स्टॉक की अनुपलब्धता के कारण ग्राहक के ऑर्डर को पूरा करने में देरी हो सकती है। स्टॉक चेक करने के लिए निम्नलिखित कदम आवश्यक हैं:

- **समय:** स्टॉक लेने के लिए सबसे अच्छा समय तब होता है जब यह नियमित रूप से व्यापार के संचालन में कम से कम व्यवधान का कारण बने।
- **प्रबंधन:** संगठनात्मक कौशल रखने वाले प्रबंधकों को स्टॉक लेने के लिए नियुक्त किया जाता है और आवश्यक सभी उपकरण जैसे पोर्टेबल बारकोड स्कैनर, स्टॉक रजिस्टर, विलपबोर्ड, पेन और कैलकुलेटर के साथ टीम को कार्य देने के लिए नियुक्त किया जाता है।
- **अंकन:** सामानों की दोहरी गिनती से बचने के लिए कर्मचारियों को प्रत्येक गिने गए आइटम को चिह्नित करना चाहिए ताकि वे न गिने हुए सामानों के बारे में जान सकें।
- **लेबलिंग:** यह माल के बारे में सही जानकारी दिखाता है। यह सामानों का रिकॉर्ड रखने में भी मदद करता है।
- **डेटा अपडेटिंग:** यह सुनिश्चित करता है कि किसी स्टॉक को निकालने से पहले अपडेटेड डेटा का इस्तेमाल किया जाए।
- **मूल्य:** सही ढंग से स्टॉक की कीमत और खुदरा कीमतों की सिफारिश।
- **डेटा संग्रह:** एक बार सभी स्टॉक स्तरों की एक सटीक गणना हो जाने के बाद, सबसे आवश्यक डेटा इकट्ठा करना महत्वपूर्ण है जो खराब व्यवसाय अभ्यास, चोरी और अप्रचलन के परिणामस्वरूप नुकसान के क्षेत्रों को पिन करने की अनुमति देगा।
- **कमजोरी और नुकसान में सुधार:** नुकसान, चोरी और छेड़छाड़ के साथ स्टॉक को सूचीबद्ध करें। उस स्टॉक को बेचने के लिए एक योजना तैयार की जाती है, और फिर कमजोर स्टॉक पर होने वाले नुकसान को रोकने के लिए उपायों को अपनाया जाता है।
- **इन्वेंट्री प्रबंधन की जरूरतों का आकलन करें:** नियमित रूप से सेंट स्टॉक गिनती व्यवसाय को उनकी इन्वेंट्री प्रबंधन का विश्लेषण करने में मदद करती है और इस तरह उत्पादकता का अनुकूलन करती है और लाभप्रदता को बढ़ाती है।

ग्राहकों के आदेशों का वितरण (Delivery of customer's orders)

माल के लिए ग्राहक के आदेश के वितरण में निम्नलिखित कदम उठाए जाते हैं।

- **ऑर्डर कॉन्फिगरेशन:** उपलब्ध विकल्पों के साथ ऑर्डर आइटम का मिलान करना।
 - **ऑर्डर बुकिंग:** सौदे का औपचारिक आदेश प्लेसमेंट (ग्राहक के लिए खरीद आदेश जारी करना)।
 - **आदेश की पुष्टि:** आदेश आपूर्तिकर्ता द्वारा बुक या प्राप्त किया जाता है।
 - **चालान / बिलिंग:** ग्राहक को वाणिज्यिक चालान या बिल पेश करना।
 - **आदेश नियोजन:** भेजे जाने वाले आइटम के स्रोत / स्थान की पहचान करना।
 - **आदेश परिवर्तन:** यदि आवश्यक हो, तो ऑर्डर का आकार बदलना।
 - **ऑर्डर प्रोसेसिंग:** यह वह चरण है जहां वितरण केंद्र या गोदाम ऑर्डर भरने के लिए जिम्मेदार होते हैं।
 - **शिपमेंट:** ग्राहक को माल का शिपमेंट और परिवहन।
 - **ट्रैक एंड ट्रेस:** ट्रांजिट के दौरान माल के वर्तमान और पिछले स्थानों को निर्धारित करें।
 - **डिलिवरी:** ग्राहक को माल की डिलीवरी।
 - **निपटान:** माल या सेवाओं का भुगतान।
 - **रिटर्न:** यदि, सामान अस्वीकार्य, क्षतिग्रस्त या आवश्यक नहीं हैं।
- इस तरह माल के लिए ग्राहक आदेश प्रोसेस किए जाते हैं।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

खुदरा स्टोर में ग्राहकों के ऑर्डर प्राप्त करने और आपूर्ति करने की प्रक्रिया का निरीक्षण करें।

आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और एक चेकलिस्ट।

प्रक्रिया

1. उपयुक्त समूहों में एक स्थानीय खुदरा बाजार / मॉल पर जाएं।
2. प्रबंधक से मिलें और उसे नमस्कार करें।
3. सर्वेक्षण करें कि रिटेलर ग्राहक के आदेश को कैसे पूरा करता है।
4. देखें कि वे निर्माताओं को ग्राहक के ऑर्डर कैसे वितरित करते हैं?
5. अपने नोट्स बनाएं, दोस्तों के साथ इसे अंतिम रूप दें और प्रबंधक के साथ पुष्टि करें।
6. उपरोक्त के लिए एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को भेजें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहक ऑर्डर एक _____ ग्राहक द्वारा उत्पादों और / या सेवाओं के लिए एक व्यावसायिक फर्म को जारी किया जाता है।
2. ग्राहक को यह निर्धारित करने के लिए _____ बनाना कि ग्राहक क्या खरीदना चाहता है।
3. एक प्रोफार्मा प्रतिबद्धता के लिए उपयोग किया जाने वाला एक दस्तावेज है, जिसमें _____ खरीदार को देता है।
4. ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए नियमित रूप से _____ पर स्टॉक की जांच एक आवश्यक प्रक्रिया है।
5. नियमित स्टॉक की गिनती से व्यवसाय को उनके _____ प्रबंधन को सुव्यवस्थित करने में मदद मिलती

ख. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ग्राहक से एक आदेश नहीं लेता है और / या फर्म के साथ उसकी ओर से जगह देता है।
2. स्टॉक की जांच एक खरीदार का एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है क्योंकि स्टॉक की अनुपलब्धता से ग्राहक के आदेशों को पूरा करने में देरी / देरी हो सकती है।
3. स्टॉक लेने का संचालन करने का सबसे अच्छा समय वह है जब यह नियमित रूप से व्यावसायिक संचालन में कम से कम व्यवधान का कारण होगा।
4. सबसे मौजूदा लागत मूल्य और अनुशासित खुदरा मूल्य (आरआरपी) के अनुसार स्टॉक को सही ढंग से कीमत देना महत्वपूर्ण है।

ग. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक के आदेश क्या है?
2. ग्राहक आदेश प्राप्त करने में शामिल कदम क्या हैं?
3. ग्राहक की जरूरतों को कैसे पहचान सकता है? एक उपयुक्त उदाहरण के साथ समझाइए।
4. स्टॉक की जाँच के लिए क्या आवश्यक कदम उठाए जाने चाहिए?
5. माल के लिए ग्राहकों के आदेश के वितरण में क्या आवश्यक कदम उठाए गए हैं?
6. प्रोफार्मा क्या है?
7. प्रोफार्मा की सामग्री क्या हैं?

घ. अपनी प्रगति जांचें

1. खुदरा स्टोर में ग्राहक के आदेश प्राप्त करने में शामिल कदमों का प्रदर्शन करें।
2. ऑर्डर प्राप्त करने और माल की आपूर्ति करने पर भूमिका निभाएं।

सत्र 2: आपूर्ति की खरीद

आपूर्ति की खरीद का मतलब

‘प्रोक्योरमेंट’ माल और सेवाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया है। यह प्रतिस्पर्धी बोली के निविदा के माध्यम से बाहरी स्रोतों से वस्तुओं और सेवाओं को प्राप्त करने, खोजने और खरीदने के लिए संदर्भित करता है। खरीदार न्यूनतम मूल्यों पर वस्तुओं और सेवाओं को प्राप्त करता है और अन्य पहलुओं जैसे कि मात्रा, गुणवत्ता, समय और स्थान पर लाभ प्राप्त करता है।

आपूर्ति के स्रोत

प्रोक्योरिंग सप्लाइ का मतलब किसी उत्पाद की खरीद की प्रक्रिया और समय को जानना है। एक प्रस्ताव आपूर्ति का एक मूल स्रोत है, जिसका उपयोग स्वचालित रूप से या अंतःक्रियात्मक रूप से आवश्यकताओं के निर्धारण के लिए किया जाता है। सिस्टम खरीद प्रस्ताव बनाने के लिए एक स्रोत का उपयोग करता है।

आपूर्ति के स्रोतों को दो भागों में वर्गीकृत किया गया है, अर्थात् बाहरी और आंतरिक। अब, हम चित्र 3.2 की मदद से चर्चा करेंगे।



चित्र। 3.2 खरीद आपूर्ति के स्रोत

बाहरी स्रोत

आपूर्ति की खरीद के बाहरी स्रोत निम्नानुसार हैं:

(क) **उत्पादक एवं प्राथमिक निर्माता** : आम तौर पर एक निर्माता कई प्रकार की वस्तुओं का उत्पादन करता है और भिन्न प्रकृति और वितरण सेवाओं में भिन्नता पर विचार करता है, जो वे प्रदान करते हैं।

(ख) **थोक व्यापारी**: थोक व्यापारी अपने जोखिम पर स्टॉक या तो विस्तृत या अधिक सीमित वर्गीकरण में रखते हैं। खुदरा व्यापारी सामान्य रूप से थोक विक्रेताओं या वितरकों के माध्यम से लिए गए माल खरीदते हैं।

(ग) **आयातक**: आयातकों को आमतौर पर लिए गए माल की सीमा और प्रदान की गई सेवाओं की सीमा से जोड़ा जाता है। इसके अलावा, वे उत्पादित वस्तुओं के प्रकार या किसी विशेष देश या क्षेत्र के उत्पादों द्वारा विशिष्ट हो सकते हैं।

(घ) **एजेंट**: एजेंट बिचौलिये हैं और कभी भी अपने जोखिम पर स्टॉक नहीं ले जाते हैं। इसमें ऐसे दलाल शामिल हैं जो निर्माताओं या आयातकों के उत्पाद के विपणन की देखरेख करते हैं।

(ङ) **निजी ब्रांड**: ये उत्पाद खुदरा विक्रेताओं द्वारा स्वयं विकसित और विपणन किए जाते हैं। इसे स्टोर ब्रांड भी कहा जाता है। वे अंतरराष्ट्रीय या राष्ट्रीय निर्माताओं के ब्रांड की तुलना में रिटेलर को अधिक मार्जिन प्रदान करते हैं। इस प्रकार के ब्रांड खुदरा विक्रेताओं को अपनी विनिर्माण सुविधाओं के माध्यम से उपलब्ध होते हैं।

आंतरिक स्रोत

आंतरिक स्रोतों में, इन-हाउस उत्पादन किया जाता है, एक उत्पाद का उत्पादन करके प्राप्त किया जाता है।

घर में उत्पादन विभिन्न स्थानों पर होता है। इसलिए, कोई परिवहन लेन शामिल नहीं है। उपरोक्त आरेख में, बाहरी स्रोतों और प्रसंस्करण आपूर्ति के आंतरिक स्रोतों को दिखाया गया है। जहां आपूर्ति के बाहरी स्रोत में शामिल हैं— मांग, पर्यावरण और आपूर्ति और आपूर्ति के आंतरिक स्रोत में शामिल हैं— प्रक्रिया, शमन आकस्मिकता और नियंत्रण।

आपूर्तिकर्ताओं का चयन करना

आपूर्तिकर्ता चयन एक बहुत ही महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, जो ग्राहकों की मांग की गई वस्तुओं या आदेशों को पूरा करने में सक्षम बनाती है। आपूर्तिकर्ता का चयन करते समय निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखा जाता है (चित्र 3.3):



चित्र 3.3 आपूर्ति के चयन को प्रभावित करने वाले कारक

(क) **मूल्य:** यह आपूर्तिकर्ता का चयन करने में एक महत्वपूर्ण कारक है। थोक खरीद के लिए अतिरिक्त व्यापार छूट का परिचय सावधानी से किया जाना चाहिए।

(ख) **शर्तें:** यह कारक अन्य आपूर्तिकर्ताओं की तुलना में क्रेडिट की लंबाई, नकद छूट का आकार, शर्तों और लाभों का मतलब है।

(ग) **डिलीवरी:** उच्च मात्रा में बिक्री की स्थिति में खुदरा विक्रेताओं के लिए त्वरित और शीघ्र वितरण गतिशील हो सकता है। डिलीवरी का तरीका, माल परिवहन की सुरक्षा, आदि इस कारक के अंतर्गत आता है।

(घ) **सेवा:** इस कारक में वे सभी सेवाएँ शामिल हैं जो एक आपूर्तिकर्ता किसी खरीदार को प्रदान करता है। निम्नलिखित के संदर्भ में आपूर्तिकर्ताओं के बीच निरंतर मूल्यांकन किया जाना चाहिए:

- मूल्य की तुलना में छूट और वितरण बैकअप की दक्षता सहित ।
- सेवा का स्तर और नई लाइनें शुरू करना आदि ।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

खरीद और आपूर्ति के चयन के अवलोकन के लिए फील्ड विजिट।

आवश्यक सामग्री

पेन / पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. एक स्थानीय खुदरा बाजार या मॉल पर जाएँ।
2. अधिकारियों से मिलें, उन्हें नमस्कार करें और उद्देश्य बताएं।
3. आपूर्ति की खरीद के स्रोतों का सर्वेक्षण करें।
4. आपूर्तिकर्ताओं के चयन के बारे में पूछें।
5. अपने दोस्तों के साथ चर्चा करने के बाद उसी के लिए एक रिपोर्ट तैयार करें और प्रबंधक के साथ पुष्टि करें।
6. शिक्षक को रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ प्रोक्योरमेंट बाहरी स्रोतों में प्रतिस्पर्धा बोली के माध्यम से माल, प्राप्त करना, तलाश और खरीदने की प्रक्रिया है।
2. आपूर्ति की खरीद के स्रोतों को दो भागों में वर्गीकृत किया गया है , अर्थात, _____ और _____ ।
3. आम तौर पर _____ सामानों की सीमित श्रेणी का उत्पादन करता है और वितरण सेवाओं की प्रकृति में काफी भिन्नता है, जो वे प्रदान करते हैं।
4. एक _____ आपूर्ति यह परिभाषित करती है कि किसी उत्पाद को कैसे या कहाँ से खरीदा जाता है।

5. _____ मध्यस्थ हैं और कभी भी अपने जोखिम पर स्टॉक नहीं करते हैं।

ख. यह बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. आपूर्ति खरीद के स्रोतों को तीन भागों में वर्गीकृत किया गया है।
2. खुदरा विक्रेता सामान्य रूप से थोक विक्रेताओं या वितरकों के माध्यम से किए गए माल खरीदते हैं।
3. एजेंट बिचौलिये हैं और अपने जोखिम पर स्टॉक ले जाते हैं।
4. इन-हाउस उत्पादन के लिए आपूर्ति के स्रोत उत्पादन प्रक्रिया मॉडल हैं।
5. मूल्य तुलना में वितरण बैकअप की छूट और दक्षता शामिल है।

ग. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आपूर्ति के स्रोत कौन से हैं?
2. एक सप्लायर का चयन करने के लिए कारकों का निर्धारण करें? एक उपयुक्त उदाहरण दे।

घ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. माल के लिए ग्राहक के आदेश के वितरण में किए गए कदमों का प्रदर्शन।

सत्र 3: ग्राहक जानकारी

ग्राहक की जानकारी का मतलब

ग्राहकों को सही जानकारी प्रदान करना एक रिटेलर का एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है। एक ग्राहक को आपूर्ति की शर्तों के बारे में समझने योग्य, सटीक और पूरी जानकारी दी जानी चाहिए। यदि आदेश को पूरा करने में कोई देरी होती है, तो ग्राहकों को शीघ्र सूचित किया जाना चाहिए।

ग्राहकों को ग्राहक की पहचान, क्रेडिट स्थिति और ग्राहक गोपनीयता की जाँच के बारे में कानूनी और कंपनी की प्रक्रिया और आवश्यकताओं के साथ प्रदान किया जाना चाहिए। ग्राहकों की जानकारी को सुरक्षित रूप से संग्रहित करने के लिए कंपनी की प्रक्रियाओं को स्पष्ट रूप से तैयार किया जाना चाहिए। फर्म के लिए ग्राहकों का विवरण आवश्यक है ताकि उन्हें सर्वोत्तम संभव तरीके से सामग्री प्रदान की जा सके। ग्राहक की जानकारी प्राप्त करने के लिए और उत्पादों और सेवाओं के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करने के लिए, रिटेलर ग्राहक डेटा प्रबंधन नामक एक सॉफ्टवेयर का उपयोग करता है।

ग्राहक डेटा प्रबंधन (CDM)

ग्राहक डेटा प्रबंधन (CDM) एक सॉफ्टवेयर है जिसके द्वारा खुदरा व्यापार संगठन भविष्य के प्रयासों के लिए ग्राहकों की जानकारी दर्ज करते हैं।

सीडीएम का कार्य ग्राहक डेटा एकत्र करना, डेटा का विश्लेषण और आयोजन करना, खुदरा स्टोर में ग्राहक की जानकारी को रिपोर्ट करना और साझा करना है।

जानकारी का स्रोत

जैसा कि चित्र 3.4 में दिखाया गया है, ग्राहक की जानकारी विभिन्न क्षेत्रों से एकत्र की जाती है। निम्नलिखित के बारे में जानकारी एकत्र की जाती है:

- नौकरी की साइट और सेवाएं: इसके अंतर्गत ग्राहक के कार्यालय का नाम, पता, फर्म में उसकी स्थिति आदि की जानकारी आती है।
- अनुमान: इसके अंतर्गत ग्राहकों की क्रय शक्ति, आय इत्यादि के बारे में अलग-अलग अनुमान हैं।
- टिप्पणियाँ और नोट्स: व्यक्तिगत जानकारी इस प्रमुख के अंतर्गत आती है, घर का पता, आयु, परिवार, आदि।
- सेवा कार्यक्रम: यहाँ ग्राहक की दिनचर्या, कार्यालय, अवकाश इत्यादि से संबंधित जानकारी मिलती है।
- खाता इतिहास: ग्राहक का भुगतान इतिहास, भुगतान किया गया शुल्क, इत्यादि।
- रूट: यहाँ ग्राहक के कार्यालय और घर के लिए मार्ग निहित है, जो वितरण उद्देश्य के लिए महत्वपूर्ण है।
 - सेवा अनुबंध: ग्राहक की सेवा की प्रकृति यहां बताई गई है, चाहे स्थायी या अनुबंधात्मक हो, और यदि अनुबंधात्मक हो तो अनुबंध के नवीनीकरण की प्रक्रिया क्या है।
- इनवॉइस बिल और लेट स्टेटमेंट: ग्राहकों के विभिन्न प्रकार के बिल और स्टेटमेंट यहाँ उद्धृत किए गए हैं।

ग्राहक की गोपनीयता

ग्राहक की जानकारी को गोपनीय रखने और उसे दूसरों के साथ साझा न करने की गोपनीयता को परिभाषित करता है।

गोपनीयता बनाए रखने में सुरक्षित करना शामिल है:

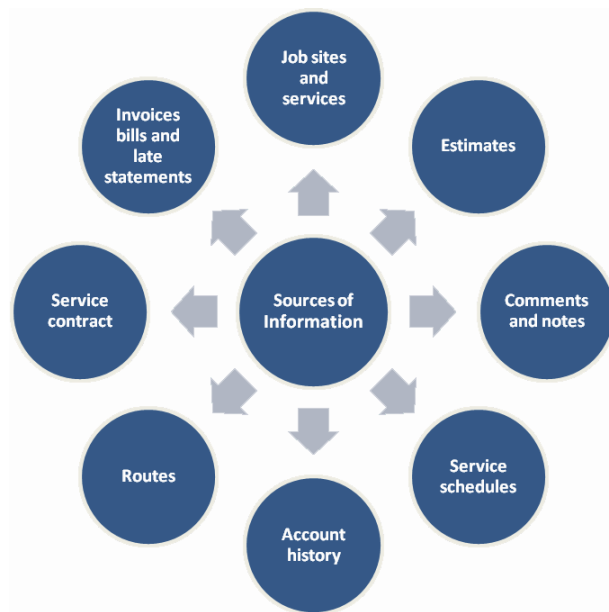
- अलग-अलग फाइलें—उन्हें लॉक और सुरक्षित होना चाहिए
- ग्राहकों के बारे में व्यक्तिगत जानकारी
- ग्राहकों के मेडिकल विवरण
- वित्तीय विवरण

गोपनीय सूचना

जानकारी के प्रकार जिन्हें गोपनीय माना जाता है

निम्नलिखित शामिल कर सकते हैं।

- नाम, जन्म तिथि, उम्र, लिंग और पता



- बैंक विवरण
- व्यक्तिगत देखभाल के मुद्दे
- व्यक्तिगत व्यक्तिगत योजनाएँ
- आकलन या रिपोर्ट
- संरक्षकता के आदेश
- ग्राहक आय

गतिविधि 1

खुदरा स्टोर में ग्राहकों की जानकारी के रखरखाव का निरीक्षण करने के लिए फील्ड विजिट
 आवश्यक सामग्री
 पेन, पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट
 प्रक्रिया

1. अपने स्थानीय स्टोर / मॉल पर जाएं।
2. दुकानदार से मिलें और उसे नमस्कार करें।
3. यात्रा का उद्देश्य बताओ।
4. एक ग्राहक और ग्राहक की गोपनीयता के विभिन्न क्षेत्रों की पहचान करने पर एक सर्वेक्षण करें जो विशेष स्टोर / मॉल प्रथाओं और उसी के लिए एक रिपोर्ट तैयार करते हैं और विषय शिक्षक को रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

व्यावहारिक प्रश्न

1. ग्राहक की जानकारी प्राप्त करने, गोपनीयता प्रदान करने और बनाए रखने के लिए एक भूमिका निभाएं।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ को सटीक जानकारी उपलब्ध कराना एक रिटेलर का एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है।
2. ग्राहक की जानकारी को सुरक्षित रूप से संग्रहित करने के लिए कंपनी के _____ को स्पष्ट रूप से तैयार किया जाना चाहिए
3. ग्राहक डेटा प्रबंधन वह सॉफ्टवेयर है जिसमें _____ संगठन ग्राहक की जानकारी रखते हैं।
4. व्यावसायिक फर्मों को _____ की संपूर्ण समझ की आवश्यकता है।
5. कॉन्फिडेनसिया लिटी का अर्थ है ग्राहक के _____ को गोपनीय रखना और दूसरों को न बताना।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. सीडीएम का कार्य है।

- (क) एकत्रित करना
 (ख) आयोजन
 (ग) विश्लेषण और रिपोर्टिंग
 (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. ग्राहकों को सही जानकारी देना एक महत्वपूर्ण कर्तव्य है।
 (क) रिटेलर
 (ख) निर्माता
 (ग) निर्माता
 (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. ग्राहक की जानकारी विभिन्न क्षेत्रों से एकत्र की जाती है जैसे—
 (क) चालान
 (ख) सेवा अनुबंध
 (ग) खातों का इतिहास
 (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
4. ग्राहकों की जानकारी के संदर्भ में गोपनीयता।
 (क) व्यक्तिगत फाइलें लॉक और सुरक्षित हैं
 (ख) ग्राहकों के चिकित्सा विवरण का खुलासा नहीं किया जाता है
 (ग) अन्य ग्राहकों के बारे में जानकारी
 (घ) वयस्क ग्राहकों के पास अपने बारे में कोई भी जानकारी गोपनीय रखने का अधिकार है
5. कई उदाहरण हैं जहां कुल गोपनीयता है
 (क) असंभव है
 (ख) अवांछनीय
 (ग) अवैध
 (घ) सभी (ए), (बी) और (सी)

ग. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. सीडीएम क्या है?
2. ग्राहक की जानकारी को गोपनीय रखना क्यों महत्वपूर्ण है?
3. ऐसे कौन से उदाहरण हैं जिनके तहत कुल गोपनीयता असंभव, अवांछनीय या अवैध है?

घ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

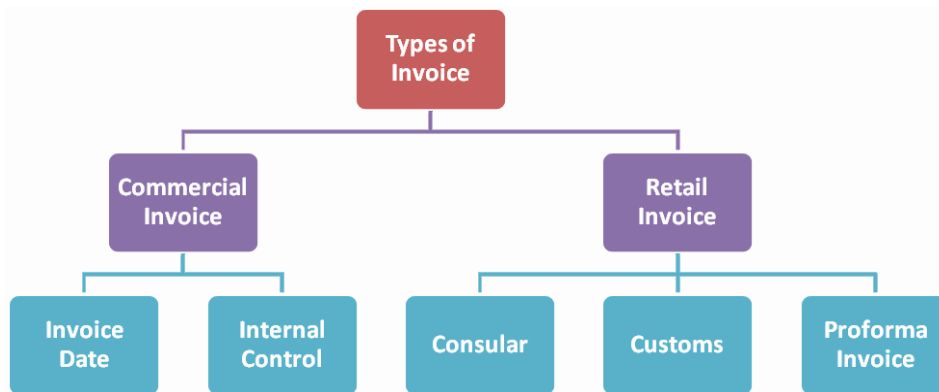
1. खुदरा स्टोर में ग्राहक डेटा प्रबंधन के कार्यों का प्रदर्शन।
2. विभिन्न क्षेत्रों से कस्टम एर की जानकारी के स्रोतों को पहचानें।
3. खुदरा व्यापार में गोपनीय मानी जाने वाली सूचना का प्रदर्शन।
4. ऐसी सूचना का प्रदर्शन करें जो खुदरा व्यापार में गोपनीय रखना असम्भव हो।

सत्र 4: चालान (इनवॉइस)

चालान का अर्थ

चालान एक विक्रेता द्वारा एक खरीदार को जारी किया गया एक लिखित और नॉन – नेगोशिएबल वाणिज्यिक उपकरण है। एक चालान में शिपमेंट की तारीख, परिवहन मोड, मूल्य और छूट, वितरण का स्थान और भुगतान की शर्तें शामिल हैं। कभी-कभी यह भुगतान की मांग के रूप में कार्य करता है।

- हर चालान में एक विशिष्ट पहचान संख्या होती है जिसे चालान नंबर भी कहा जाता है। इसका उपयोग दोनों पक्षों द्वारा एक संदर्भ संख्या के रूप में किया जाता है – आंतरिक और बाहरी। कई बार चालान खरीदार और विक्रेता दोनों के लिए एक वाणिज्यिक साधन बन जाता है।



चित्र 3.5 चालान के प्रकार

चालान इनवॉइस के प्रकार

खुदरा उद्योग में उपयोग किए जाने वाले इनवॉइस के प्रकार चित्र 3.5 में दिखाए गए हैं। चालान के प्रमुखों में शामिल हैं:

वाणिज्यिक चालान

लिखित दस्तावेज जो खरीदार और विक्रेता के बीच लेनदेन को नोट करता है। चालान आमतौर पर भुगतान की एक विधि और नियम और शर्त निर्दिष्ट करता है। इसे बिल या बिक्री चालान भी

कहा जाता है। एक वाणिज्यिक चालान भी बिक्री होने के बाद उपलब्ध उत्पाद की गुणवत्ता का पता लगाने में मदद करता है।

वाणिज्यिक चालान की सहायता से निम्नलिखित की जांच की जा सकती है :

- (क) **चालान तिथि:** चालान की तारीख जब प्रतिनिधित्व माल बिल भेजा जाता है। यह बिल में भुगतान के तरीके, देय तिथियों और देय राशि की पहचान करने में भी सहायक है।
- (ख) **आंतरिक नियंत्रण:** चालान पर शुल्क जिम्मेदार प्रबंधन व्यक्ति द्वारा अनुमोदित होना चाहिए। एक चालान को खरीद आदेश से मेल नहीं खाना चाहिए और जानकारी का मिलान करने के बाद भुगतान स्वीकृत लेनदेन के लिए किया जाता है।

खुदरा चालान

खुदरा चालान निम्न प्रकार के होते हैं:

- (क) **प्रोफार्मा चालान:** यह विक्रेता से खरीदार के प्रति प्रतिबद्धता का दस्तावेज है, जिसमें एक विक्रेता खरीदार को निर्दिष्ट कीमतों पर सामान उपलब्ध कराने का वादा करता है।
- (ख) **कांसुलर चालान:** इसका उपयोग दूसरे देश के निर्यातक द्वारा किया जाता है। यह एक लिखित दस्तावेज है, जो उस कंपनी के दूतावास को प्रस्तुत किया जाता है, जहां से माल को विदेश भेजने से पहले निर्यात किया जाता है।
- (ग) **सीमा शुल्क चालान:** इसका उपयोग वह निर्यातक राज्य द्वारा किया जाता है जिसमें माल का विवरण, माल की मात्रा और बिक्री मूल्य, माल ढुलाई, बीमा नियम और शर्तें, पैकेजिंग की लागत, वितरण और भुगतान की शर्तें, वजन / माल की मात्रा का उल्लेख है। सभी चालानों में, वाणिज्यिक चालान खुदरा संचालन के लिए सबसे उपयुक्त है।

एक चालान की सामग्री

एक चालान में आम तौर पर निम्नलिखित शामिल होते हैं (चित्र 3.6 देखें):

- (क) **कंपनी की जानकारी:** कंपनी का सही कानूनी नाम, व्यवसाय का पता और व्यावसायिक फोन नंबर होना आवश्यक है। ईमेल और फ़ैक्स नंबर को चालान के शीर्ष पर सटीक रूप से पुनः सूचीबद्ध किया गया है। भुगतानकर्ता कंपनी और प्राप्तकर्ता कंपनी को उनमें से प्रत्येक को लेबल करके विभेदित किया जाता है।
- (ख) **हैडर:** किसी भी दस्तावेज को हेडर में बिल के रूप में लेबल करना सुनिश्चित करें। इस तरह, किसी भी भ्रम को कम किया जाता है।
- (ग) **तिथि, चालान संख्या और विशिष्ट पहचानकर्ता:** प्रत्येक चालान के साथ कंपनी के संबंधित भुगतानकर्ता और भुगतानकर्ता के बारे में जानकारी, जिस तारीख को चालान जारी किया जाता है और चालान संख्या या अन्य विशिष्ट पहचानकर्ता दिया जाता है।
- (घ) **वस्तुओं और सेवाओं की सूची:** सूची में शामिल हैं:
- नाम
 - तारीख
 - मूल्यांकन करें
 - माल की मात्रा
- (ङ) **नियम और शर्तें:** चालान पर भुगतान की शर्तें अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। मानक भुगतान की शर्तें उद्योग, कंपनी की वरीयता और ग्राहक के साथ संबंधों के अनुसार बदलती रहती हैं।
- (च) **कुल देय राशि:** देय राशि चालान पर प्रदर्शित होनी चाहिए।

उपरोक्त जानकारी के अतिरिक्त, एक बिल में कुछ अन्य सूचनाएँ भी हो सकती हैं जो कि खुदरा संचालन के लिए लाभदायक होती है।



चित्र 3.6 चालान की सामग्री

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

खुदरा विक्रेताओं द्वारा बनाए गए चालानों के प्रकारों की पहचान करने के लिए एक सर्वेक्षण करने के लिए क्षेत्र का दौरा।

आवश्यक सामग्री

पेन, पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. शिक्षक प्रत्येक समूह में पांच छात्रों के समूह बनाएं और उन्हें स्थानीय स्टोर या मॉल में जाने के लिए कहें।
2. छात्रों को प्रबंधक से मिलना चाहिए और उसे यात्रा का उद्देश्य बताना चाहिए और यात्रा की अनुमति लेनी चाहिए।
3. एक सर्वेक्षण करें।
4. उसी के बारे में 100 शब्दों में एक रिपोर्ट तैयार करें।

सर्वेक्षण के लिए प्रश्न

- (क) आप अपने स्टोर में कितने (प्रकार के) चालान बनाए रखते हैं?
- (ख) चालानों को बनाए रखने के लिए आप किन कदमों का पालन करते हैं?
- (ग) आप वाणिज्यिक चालान कैसे बनाए रखते हैं?
- (घ) वाणिज्यिक चालान बनाए रखने के लिए आप किन कदमों का पालन करते हैं?
- (ङ) क्या ग्राहक के लिए चालान-प्रक्रिया आवश्यक है? यदि हां, तो क्यों ?

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. चालान एक अवेचनीय वाणिज्यिक _____ है जो एक विक्रेता द्वारा एक खरीदार को जारी किया जाता है।
2. कुछ मामलों में चालान भुगतान की मांग के रूप में कार्य करता है और पूरी राशि का भुगतान करने पर शीर्षक का _____ बन जाता है।
3. सीमा शुल्क चालान _____ चालान का एक विस्तारित रूप है जो सीमा शुल्क द्वारा आवश्यक है।
4. दस्तावेज को _____ में चालान के रूप में लेबल करना सुनिश्चित करें।
5. भुगतान की शर्तें _____ चालान पर महत्वपूर्ण हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. चालान एक विक्रेता द्वारा खरीदार को जारी किया गया _____ है।
(क) गैर-परक्राम्य वाणिज्यिक साधन
(ख) परक्राम्य वाणिज्यिक साधन
(ग) दोनों (क) और (ख)
(डी) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. इनवॉइस के प्रकारों में _____ हैं।
(क) वाणिज्यिक चालान
(ख) कांसुलर चालान
(ग) सीमा शुल्क चालान
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
3. चालान को _____ भी कहा जाता है।
(ए) बिक्री का बिल
(ख) बिक्री का अनुबंध
(ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. वाणिज्यिक चालान _____ के लिए उत्पाद की बिक्री को ट्रैक करता है।
(क) सूची नियंत्रण
(ख) लेखांकन
(ग) कर उद्देश्यों
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
5. एक चालान में आम तौर पर _____ नहीं होता है।
(क) कंपनी की जानकारी
(बी) निर्माता जानकारी
(ग) हेडर
(घ) तिथि, चालान संख्या और विशिष्ट पहचानकर्ता

ग. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. चालान शिपमेंट की तारीख और परिवहन के तरीके, कीमतों और छूट (यदि कोई हो), और माल की डिलीवरी और भुगतान शर्तों को दर्शाता है ।
2. चालान में आम तौर पर एक विशिष्ट पहचानकर्ता नहीं होता है ।
3. एक सीमा शुल्क चालान एक दस्तावेज है जो विक्रेता से विशिष्ट कीमतों पर खरीदार को निर्दिष्ट सामान प्रदान करने की प्रतिबद्धता बताता है ।
4. कुल देय राशि को चालान पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए ।
5. चालान की तारीख उस आधिकारिक तारीख को नहीं भेजती है जिस पर माल का बिल भेजा गया है ।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. चालान क्या है?
2. चालान के प्रकार क्या हैं?
3. बिक्री पर चालान जारी करना क्यों महत्वपूर्ण है?

ङ. अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा स्टोर में चालान की सामग्री का एक चार्ट तैयार करें।

इकाई 4 भुगतान की प्रक्रिया

एक खुदरा स्टोर में प्रत्येक ग्राहक माल को छांटने और चुनने के बाद, अंत में खरीद के लिए भुगतान करता है। ग्राहक को खरीदे गए सामान की सूची, के बारे में पता होना चाहिए माल, विशेष छूट और ऑफर के सही मूल्य और भुगतान के विभिन्न तरीकों का पता होना चाहिए।

खुदरा स्टोर के खजांची को भुगतान लेनदेन, भुगतान के सामान्य तरीकों, भुगतान स्वीकार करने की कंपनी प्रक्रिया, छूट और विशेष ऑफर, भुगतान समस्याओं की छंटाई और भुगतान की प्रक्रिया से संबंधित खजांची के अधिकारों, जिम्मेदारियों और कर्तव्यों के बारे में जानकारी होती है।

भुगतान की प्रक्रिया खुदरा खरीद प्रक्रिया का सबसे महत्वपूर्ण और अंतिम भाग है। भुगतान प्रक्रिया को सुचारू बनाना खुदरा खजांची की जिम्मेदारी है। जब ग्राहक द्वारा खरीदी गई वस्तुओं की एक सूची होती है, तो यह आवश्यक है कि खजांची को खरीद की सही कीमत की पहचान करनी चाहिए और चालान में किसी विशेष प्रस्ताव या छूट की पेशकश भी शामिल करनी चाहिए।

खुदरा विक्रेता। साथ ही खजांची को प्रीपेड कार्ड, शॉपिंग वाउचर, पहले से खरीदे गए गिफ्ट कार्ड और लॉयल्टी कार्ड क्रेडिट जैसे सहायक तरीकों के बारे में पता होना चाहिए।

यह इकाई खुदरा व्यापार में भुगतान प्रसंस्करण के लिए एक खुदरा खजांची के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल पर ध्यान केंद्रित करेगी।

इन पहलुओं पर ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए इकाई को चार सत्रों में विभाजित किया गया है। पहला सत्र खुदरा स्टोर में भुगतान की एक प्रभावी प्रक्रिया की पहचान करने से संबंधित है। दूसरा सत्र खुदरा संगठनों में भुगतान प्रक्रिया में समस्याओं को सुलझाने पर चर्चा करता है। तीसरा सत्र भुगतान की प्रक्रिया में खजांची के अधिकारों, जिम्मेदारियों और कर्तव्यों के बारे में बताता है और चौथा सत्र खुदरा स्टोर में भुगतान प्रणाली के घटकों पर चर्चा करता है।

सत्र 1: भुगतान की प्रभावी प्रक्रिया

भुगतान की प्रभावी प्रक्रिया का अर्थ

भुगतान प्रक्रिया को सुचारू बनाना एक खुदरा खजांची का मूल कर्तव्य है। जब ग्राहक द्वारा सामान खरीदा जाता है, तो यह आवश्यक है कि खजांची खरीद की सही कीमत की पहचान करे और इनवॉइस में रिटेलर द्वारा दिए गए विशेष ऑफर या छूट को शामिल करे। खजांची को सहायक भुगतान विधियों के बारे में पता होना चाहिए।

एक खजांची के लिए समय पर लेन-देन को पूरा करने का समग्र ज्ञान होना बहुत आवश्यक है। पीओएस पर कुशल और तेज सेवा एक खुदरा खजांची के लिए एक महत्वपूर्ण कारक है।

भुगतान की प्रभावी प्रक्रिया

खुदरा खजांची के लिए भुगतान की प्रक्रिया के निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखकर प्रभावी बनाया जा सकता है:

- ग्राहकों की पहचान सत्यापित करें और साथ ही खाते की शेष राशि को प्रमाणित करें।

- उत्पादों के मूल्य को मान्य करें और मूल्य स्टिकर्स लागू करें।
- रजिस्टर में रिफंड और एक्सचेंजों को संभालें।
- उत्पादों को खुदरा चेकआउट के अंदर रखें।
- सटीक कीमतों की भी जाँच करें और गिनें।
- दैनिक नकद खातों की क्रॉस-चेकिंग में सटीकता बनाए रखें, नकद योग शिफ्ट करें और नकद राशि जमा करें।

मूल्य निर्धारण के प्रकार

‘छूट’ कीमत में गिरावट का एक रूप है। खुदरा स्टोर खजांची वर्तमान ऑफर, मूल्य, छूट, नकद कूपन, लॉयल्टी पॉइंट और बिक्री गतिविधियों को प्रभावित करने वाली किसी भी अन्य अल्पकालिक घटनाओं को जानता है। मार्केटिंग अभियान और मौसमी प्रचार अक्सर कॉर्पोरेट खुदरा विक्रेताओं और व्यक्तिगत रूप से स्वामित्व वाले खुदरा विक्रेताओं दोनों के लिए आवश्यक होते हैं। खुदरा स्टोर खजांची प्रचार लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है क्योंकि वे खुदरा विक्रेता और ग्राहक दोनों को लाभान्वित करते हैं।

रिटेल स्टोर खजांची को मूल मूल्य और प्रचार मूल्य के संबंध में ग्राहक के सवालों का जवाब देना चाहिए। मूल्य निर्धारण निम्नलिखित प्रकार के होते हैं (चित्र 4.1 देखें) जो खजांची को बिलिंग करते समय पता होना चाहिए:

वर्तमान छूट

(क) **वर्तमान छूट:** वे कीमतों पर प्रदान की जाती हैं, जिसका अर्थ है कि खुदरा विक्रेता मुनाफे को कम करते हैं और ग्राहकों को छूट के रूप में प्रदान करते हैं।

(i) डिस्काउंट मूल्य निर्धारण: खुदरा विक्रेता कम कीमत की पेशकश करते हैं।

(ii) हर दिन कम कीमत (EDLP): इसका उपयोग सुपरमार्केट में किया जाता है। नियमित रूप से कम कीमत बनाए रखने के लिए हर दिन कम कीमत रखना एक अभ्यास है।

(iii) उच्च-निम्न मूल्य निर्धारण (High-low pricing): यह विधि समय की अवधि पर आधारित है। त्योहारों के मौसम में कुछ सामानों की कीमत अधिक होती है, एक बार अवधि बीतने के बाद इनकी कीमत कम हो जाती है।



चित्र 4.1 मूल्य निर्धारण के प्रकार

(ख) **मूल्य बंडलिंग:** दो या दो से अधिक उत्पादों को एक ही कीमत के साथ पैक किया जाता है।

(ग) **प्राइस लाइनिंग:** प्राइस लाइनिंग का उपयोग किसी विशिष्ट समूह में उत्पादों की कीमत अलग-अलग निर्धारित करने के लिए किया जाता है।

(घ) **प्रोमोशनल मूल्य निर्धारण:** प्रोमोशनल प्राइसिंग प्रतिस्पर्धियों से लड़ने और अतिरिक्त स्टॉक से छुटकारा पाने के लिए होता है।

खास पेशकश

विशेष प्रस्तावों के प्रकार निम्नलिखित हैं (चित्र 4.2 देखें) जिन्हें ग्राहकों द्वारा भुगतान संसाधित



चित्र 4.2 खास पेशकश

करते समय लागू करने की आवश्यकता है :

(क) **मुफ्त और नमूने:** बिलिंग के समय यह उल्लेख किया जाना चाहिए कि कार्ट में वस्तुओं के साथ कोई मुफ्त उपहार या नमूने हैं या नहीं।

(ख) **रियायती उपहार कार्ड:** खुदरा विक्रेता उपहार कार्ड और छूट प्रदान करते हैं।

(ग) **इन-स्टोर ऑफर और प्रिंट करने योग्य कूपन:** कूपन के माध्यम से ग्राहकों को ऑफर में उल्लेखित अधिक खरीदारी के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

(घ) **क्लीयरेंस:** नई सूची के लिए जगह बनाने के लिए, खुदरा विक्रेता माल को क्लीयरेंस सेल में बेचता है।

(ङ) **निःशुल्क परीक्षण:** कई व्यापारी अपनी सेवाओं, सॉफ्टवेयर, सदस्यता पर फिर से परीक्षण करते हैं ताकि ग्राहक वास्तविक खरीदारी करने से पहले उन्हें आजमा सकें। खजांची को ज्ञान होना चाहिए निःशुल्क परीक्षणों के बारे में।

(च) **प्लैश सेल:** यह एक सीमित समय के लिए रखा गया प्रस्ताव है और जो तात्कालिकता की भावना पैदा करता है।

(छ) **छुट्टी / मौसमी ऑफर:** ग्राहक हमेशा छुट्टियों के आसपास अधिक खर्च करना पसंद करते हैं। इस तरह के प्रस्तावों का ज्ञान अंतिम बिलिंग में इन्हें शामिल करते हुए खजांची के काम को आसान बनाता है और उन्हें ग्राहकों को और अधिक खरीदने के लिए प्रोत्साहित करने में मदद करता है।

(ज) **प्री-लॉन्च ऑफर:** उत्पाद के प्री-लॉन्च ऑफर का लाभ बिक्री को बढ़ावा देने में मदद करता है।

(झ) **रेफरल ऑफर:** कई बार लोग दोस्तों और साथियों के संदर्भ (रेफरेन्स) में खरीदारी करते हैं। संदर्भ कोड (रेफरल कोड) चालान में शामिल होता है।

(त्र) **पहली बार का ऑफर:** पहली बार ऑफर केवल पहली बार आने वाले आगंतुकों को प्रदान किए जाते हैं जिन्हें बाद में नियमित ग्राहकों में परिवर्तित किया जा सकता है।

(ट) **लॉयल्टी ऑफर:** ग्राहकों को पुरस्कृत करने से मजबूत सम्बन्ध बनाने में मदद मिल सकती है। इसका मतलब है कि पहले से ही स्टोर पर पैसा खर्च करने वाले ग्राहकों को छूट प्रदान करना।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

भुगतान प्रक्रियाओं, छूट और विशेष पेशकश की रणनीति का निरीक्षण करने के लिए एक स्टोर पर जाएं।

सामग्री की आवश्यकता

पेन/पेंसिल, नोटबुक, प्रश्नों के साथ तुलनात्मक चार्ट

प्रक्रिया

1. एक-एक करके दो रिटेल स्टोर पर जाएं।
2. प्रत्येक खुदरा स्टोर द्वारा प्रदान किए गए विभिन्न प्रस्तावों / छूटों को सूचीबद्ध करें।
3. निम्नलिखित पहलुओं के आधार पर इन प्रस्तावों की तुलना करें।

क्र	तुलना का आधार	खुदरा स्टोर अ	खुदरा स्टोर ब
1.	प्रस्ताव/छूट		
2.	यदि समान उत्पादों पर प्रस्ताव है?		
3.	छूट		
4.	छूट दर		
5.	ऑफर और छूट की उपलब्धता		

4. प्रत्येक स्टोर के लिए मदवार तुलनात्मक रिपोर्ट तैयार करें।
5. आप किसे अधिक लाभकारी मानते हैं?
6. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. खुदरा खजांची के प्रोफाइल का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा _____ को सुगम बनाना है।
2. _____ कीमत में कमी है।
3. _____ का उपयोग किसी विशिष्ट समूह में किसी उत्पाद की कीमत अलग-अलग निर्धारित करने के लिए किया जाता है।
4. _____ मूल्य निर्धारण प्रतिस्पर्धियों से लड़ने और अतिरिक्त स्टॉक से छुटकारा पाने के लिए है।
5. _____ कीमतों पर दी जाने वाली छूट का मतलब है कि खुदरा विक्रेता मुनाफे को कम करते हैं और उन्हें छूट के रूप में ग्राहकों को प्रदान करते हैं।
6. किसी उत्पाद या सेवा के प्री-लॉन्च ऑफर का लाभ बिक्री के _____ में मदद करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. खजांची को सहायक भुगतान विधियों के बारे में पता होना चाहिए, जैसे कि
(क) प्रीपेड कार्ड
(ख) शॉपिंग वाउचर
(ग) पहले से खरीदे गए उपहार कार्ड और लॉयल्टी कार्ड क्रेडिट, आदि।
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. यह रिटेल स्टोर खजांची की जिम्मेदारी है कि उसे _____ के बारे में जानकारी हो।
(क) वर्तमान प्रचार प्रस्ताव
(ख) छूट उपलब्ध
(ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. खुदरा खजांची के लिए भुगतान की प्रक्रिया को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखते हुए प्रभावी बनाया जा सकता है।
(क) ग्राहकों की पहचान सत्यापित करें
(ख) उत्पादों की कीमतों को मान्य और स्थापित करना
(घ) उत्पादों की कीमत स्कैन और लॉग इन करें
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
4. निम्नलिखित में से कौन सा मूल्य निर्धारण का एक प्रकार है?
(क) डिस्काउंट कीमत
(ख) कॉस्टिंग
(ग) प्रचार मूल्य
(घ) प्राइस लाइनिंग
5. निम्नलिखित में से कौन एक प्रकार का विशेष प्रस्ताव है जिसे ग्राहकों द्वारा भुगतान के समय ध्यान में रखा जाना चाहिए?
(क) मुफ्त उपहार और नमूने
(ख) निः शुल्क परीक्षण

- (ग) प्री-लॉन्च ऑफर
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

6. फ्लैश सेल मूल रूप से एक ऐसा ऑफर है जो
(क) केवल सीमित समय के लिए रहता है
(ख) ग्राहक को खरीदने के लिए तात्कालिकता की भावना पैदा करने का एक शानदार तरीका है
(घ) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. खुदरा खजांची के लिए पीओएस पर कुशल और त्वरित सेवा एक महत्वपूर्ण कारक है ।
2. बिलिंग के समय यह उल्लेख किया जाना चाहिए कि कार्ट में वस्तुओं के साथ कोई मुफ्त उपहार या नमूने हैं या नहीं ।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. एक फ्लैश सेल करोड़ ग्राहक को खरीदने के लिए तात्कालिकता की भावना कैसे खाती है ?
2. बिल में मुफ्त उपहारों या नमूनों के बारे में उल्लेख करना क्यों महत्वपूर्ण है ?
3. वर्तमान कीमत से आप क्या समझते हैं?
4. निःशुल्क परीक्षण क्या है?
5. मूल्य निर्धारण के विभिन्न प्रकार क्या हैं?

अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा व्यापार में भुगतान की प्रक्रिया को अधिनियमित करना ।
2. ग्राहकों द्वारा भुगतान के दौरान दिए गए विशेष प्रस्तावों को प्रदर्शित करें।

सत्र 2: भुगतान प्रक्रिया में मूल्य निर्धारण की समस्याओं को सुलझाना

खजांची खुदरा ग्राहकों के लिए एक बहुत ही महत्वपूर्ण संपर्क व्यक्ति है, जो कभी-कभी स्वतंत्र खुदरा स्टोर में खुदरा विक्रेता के रूप में भी काम करता है।

भुगतान प्रक्रिया में मूल्य निर्धारण को छाँटना

एक एक खजांची को भुगतान जानकारी के संदर्भ में भुगतान समस्याओं को हल करने की आवश्यकता होती है। भारत में खुदरा दुकानों पर नियमित समस्याओं के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं:

- वांछित व्यापार के लिए कूपन काम नहीं कर रहे हैं।
- कर्मचारी ग्राहक को बारकोड प्राप्त होने तक कैश काउंटर पर प्रतीक्षा करने के लिए कह रहे हैं।
- मूल्य उल्लिखित छूट/प्रस्ताव से मेल नहीं खाता।

- संपर्क करने पर प्रबंधक अशिष्ट व्यवहार करता है और प्रतीक्षा करने के लिए कहता है।
- एक स्टोर प्रीपेड कार्ड जारी करता है लेकिन ग्राहक कई बार मशीनों या सर्वरों के असंचालित होने के कारण लाभ प्राप्त करने में असमर्थ होते हैं।
- क्रेडिट कार्ड दो बार स्वाइप किया गया और अतिरिक्त शुल्क वापस नहीं किया गया।
- यदि कोई खुदरा विक्रेता माल की कीमत बताता है लेकिन यह पता चलता है कि यह एक गलत कीमत है जो भुगतान समय के दौरान एक समस्या पैदा करता है।
- खरीदी गई वस्तु का विज्ञापन विशेष पेशकश के रूप में किया जाता था, लेकिन अब यह अन्य दुकानों पर सस्ता मिल रहा है।
- डेली डील साइट पर कुछ खरीदा, लेकिन अब इसमें कोई समस्या है।
- कभी-कभी खुदरा विक्रेता अपने ग्राहकों से छोटी राशि का भुगतान करने के लिए भुगतान के इलेक्ट्रॉनिक तरीके का उपयोग करने के लिए शुल्क लेता है।
- प्रत्येक खुदरा स्टोर में इलेक्ट्रॉनिक मोड भुगतान के लिए न्यूनतम राशि का भुगतान किया जाना है।

प्रभावी समस्या निवारण

निम्नलिखित तरीके हैं जिनसे समस्याओं से बचा जा सकता है:

- खजांची को बिलिंग के दौरान ग्राहक को उचित जानकारी देनी चाहिए।
- खजांची को खुदरा संगठन द्वारा स्थापित प्रक्रियाओं के अनुसार भुगतान एकत्र करना और संभालना चाहिए।
- मूल्य निर्धारण से संबंधित किसी भी समस्या के मामले में खजांची को ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के समाधान का प्रस्ताव देना चाहिए।
- खजांची को कैश रजिस्टर का उपयोग ग्राहकों को कॉल करने, पैसे एकत्र करने और उन्हें उनके शेष भुगतान या रसीद के साथ प्रस्तुत करने के लिए भी करना चाहिए।
- खुदरा विक्रेताओं को भुगतान के तरीके के लिए तैयार रहना चाहिए। छोटी अवधि की कीमतों को मौखिक रूप से या स्पष्ट संकेत द्वारा सूचित किया जाना चाहिए।

मूल्य निर्धारण और प्रसंस्करण भुगतान से संबंधित ग्राहकों की समस्याओं को हल करने के लिए कदम

एक मूल्य टैग अत्यधिक दृश्यमान होना चाहिए और मूल्य के लिए एक उद्देश्य मार्गदर्शिका होना चाहिए। खजांची को भुगतान की प्रकृति को समझना चाहिए और ग्राहक की शिकायत को संभालना चाहिए।

खजांची को निम्नलिखित का पालन करना चाहिए:

(क) चुप रहें: जैसा कि खरीददार अपने गुस्से को दबाने के लिए हताश है, ग्राहक को अपनी सारी शिकायत बाहर निकालने दें।

(ख) समस्याओं के लिए पूछें: क्रेता से पूछना उचित है कि क्या उन्हें अन्य समस्याएं हैं। फिर उनकी आंखों में देखते हुए सुनते रहें।

(ग) **माफी मांगना:** यह एक साधारण माफी के साथ शुरू होता है, इसके बाद समाधान भाग होता है। पूछने की जरूरत है कि वे क्या चाहते हैं।

(घ) **संगठन की नीति:** संगठन की अनुमति की सीमाओं या सीमा को जानें। यदि ग्राहकों के पास रसीद नहीं है और यह चोरी हो सकती है – उन्हें उचित आईडी के साथ स्टोर क्रेडिट दें। स्पष्ट रहें और बताएं कि क्या किया जा सकता है।

(ङ) **सहानुभूति:** कीमत के मुद्दे के कारण, नाराज ग्राहक केवल समस्या के समाधान और खुदरा विक्रेता से सहानुभूति की अपेक्षा करेगा।

(च) **प्रतिक्रिया लें:** यह जानना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक संतुष्ट था या नहीं। जब स्थिति का समाधान हो गया है, लेन-देन के अंत में बस खरीदार से पूछें कि क्या वे संतुष्ट हैं।

यदि समाधान खजांची के नियंत्रण से बाहर है तो समस्याओं को संभालना ऐसी स्थितियां हैं जब खुदरा खजांची द्वारा समस्याओं को नियंत्रित नहीं किया जा सकता है। उस मामले में निम्नलिखित युक्तियों पर विचार किया जाना चाहिए:

(क) **ग्राहक भुगतान समस्या को स्थानांतरित करना:** मदद करना खजांची के नियंत्रण से बाहर है।

(ख) **इस भाषा का उपयोग करने की कल्पना करें:** ट्रांसफर कॉल के कारण कुछ ग्राहक खुशी से झूम उठेंगे लेकिन उन्हें यह आश्चर्य करना बेहतर होगा कि उनकी वर्तमान समस्या को हल करने के लिए उनके पक्ष में कार्रवाई की गई थी।

(ग) **एक ग्राहक के साथ समापन:** खजांची को बातचीत को हमेशा 'समाप्त' करना चाहिए।

इस तरह पेमेंट से जुड़ी सभी समस्याओं का समाधान रिटेल स्टोर पर ही किया जा सकता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

एक खुदरा स्टोर में भुगतान और संचालन प्रक्रियाओं की समस्याओं की पहचान करने के लिए क्षेत्र का दौरा।

सामग्री की आवश्यकता

पेन/पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. खुदरा स्टोर पर जाएं
2. खुदरा स्टोर प्रबंधक के साथ एक संरचित साक्षात्कार आयोजित करें और उससे निम्नलिखित प्रश्न पूछें:
 - (क) क्या आपको कभी भुगतान की समस्या का सामना करना पड़ा है? हाँ या नहीं।
 - (ख) खुदरा स्टोर को किस प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है?
 - (ग) खुदरा स्टोर द्वारा प्रदान किए गए समाधान क्या हैं?
 - (घ) यदि खजांची नाराज ग्राहकों को संभालने में असमर्थ है तो उन्हें कौन संभालेगा?

3. नोट्स तैयार करें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और प्रबंधक के साथ पुष्टि करें।
4. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ खुदरा ग्राहकों के लिए एक बहुत ही महत्वपूर्ण संपर्क व्यक्ति है।
2. एक _____ को भुगतान जानकारी का हवाला देकर भुगतान समस्याओं को हल करने की आवश्यकता है।
3. यदि कोई फुटकर विक्रेता माल की कीमत बताता है, लेकिन यह गलत हो जाता है, तो यह _____ समय पर एक समस्या उत्पन्न करता है।
4. प्रत्येक खुदरा स्टोर में भुगतान के _____ मोड के लिए न्यूनतम राशि होती है।
5. खुदरा विक्रेताओं को भुगतान के तरीके के लिए भी _____ करना होगा।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. खुदरा स्टोर खजांची को _____ की आवश्यकता है
 - (क) जल्दी से सुविधा प्रदान करने
 - (ख) बिक्री स्थल पर कुशल और प्रभावी रूप से लेनदेन को पूरा करें
 - (ग) दोनों (क) और (ख)
 - (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. भारत में खुदरा दुकानों पर नियमित समस्याएं इस प्रकार हैं _____
 - (क) कूपन काम नहीं कर रहे हैं
 - (ख) कीमत छूट से मेल नहीं खाती
 - (ग) भुगतान के इलेक्ट्रॉनिक मोड का उपयोग करने के लिए शुल्क
 - (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
3. निम्नलिखित में से कौन-सा तरीका नहीं है जिसके द्वारा समस्याओं से बचा जा सकता है?
 - (क) विशेष जानकारी की व्याख्या करना
 - (ख) ग्राहकों के साथ लड़ना
 - (ग) ग्राहकों के साथ सार्थक बातचीत में संलग्न होना
 - (घ) भुगतान के तरीके की योजना बनाना
4. ग्राहक की शिकायत को संभालने के लिए खजांची को:
 - (क) चुप रहना चाहिए
 - (ख) चिंताओं के लिए पूछना चाहिए
 - (ग) संगठन की नीति का पालन करना चाहिए
 - (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
5. ऐसी स्थितियां हैं जब खुदरा खजांची द्वारा समस्याओं को नियंत्रित नहीं किया जा सकता है। उस स्थिति में निम्नलिखित युक्तियों पर विचार किया जाना चाहिए।
 - (क) ग्राहक भुगतान समस्या को स्थानांतरित करना

- (ख) इसके बजाय इस भाषा का उपयोग करने की कल्पना करना
- (ग) एक ग्राहक के साथ समापन
- (घ) सभी (क), (ख) और (ग)

ग. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. कभी-कभी खुदरा विक्रेता अपने ग्राहकों से छोटी राशि का भुगतान करने पर भुगतान के इलेक्ट्रॉनिक मोड का उपयोग करने के लिए शुल्क लेता है।
2. पीओएस में कुशल और त्वरित सेवा एक प्रमुख चिंता का विषय है।
3. केवल डिलीवरी के समय, इसका उल्लेख किया जाना चाहिए कि क्या कार्ट में वस्तुओं के साथ कोई मुफ्त चीज या नमूने हैं।
4. डिस्काउंट प्राइसिंग वह जगह है जहां मार्केटर या रिटेलर बड़ी हुई कीमत की पेशकश करता है।
5. खजांची को बातचीत को हमेशा 'समाप्त' करना चाहिए।
6. यदि कोई खुदरा विक्रेता माल की कीमत बताता है लेकिन यह पता चलता है कि यह गलत कीमत है तो यह भुगतान के समय एक समस्या पैदा करता है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. खुदरा विक्रेता को बिक्री के स्थान पर किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है?
2. मूल्य निर्धारण और प्रसंस्करण भुगतान की ग्राहक समस्याओं को संभालने के चरणों की व्याख्या करें?

डं. अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा व्यापार में प्रभावी समस्या निवारण का प्रदर्शन करें।

सत्र 3: भुगतान की प्रक्रिया में अधिकार, कर्तव्य और जिम्मेदारियां

खुदरा बिक्री की पूरी प्रक्रिया में भुगतान एक महत्वपूर्ण कदम है। खजांची एक रिटेल स्टोर के जिम्मेदार सदस्य होते हैं, खरीद का सही निर्णय लेने पर वे अपने ग्राहकों का स्वागत करते हैं।



चित्र 4.3 नकद प्रबंधन

भुगतान के लिए कंपनी की प्रक्रिया

भुगतान प्रक्रिया खरीद प्रक्रिया का अंतिम चरण है (चित्र 4.3 देखें)

निम्नलिखित बातें प्रभावी भुगतानों को प्रभावी तरीके से करने की प्रक्रिया को समझने में मदद करेंगे:

(क) **कैश हैंडलिंग दिशानिर्देशों को लागू करें:** एक सफल भुगतान प्रणाली में पहला कदम यह सुनिश्चित करना है कि कर्मचारी नकद प्रबंधन प्रणाली को लागू करने के लिए दिशानिर्देशों का पालन करें ।

(ख) **विसंगतियां:** नकदी को सावधानी से संभाला जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी विसंगतियों को नियमित आधार पर दर्ज और नियमित रूप से निगरानी की जानी चाहिए ।

(ग) **स्लश फंड:** स्लश फंड का मतलब है कि नकद हानि की सही राशि छिपी हुई है और कई बार समस्या की सीमा की दृश्यता नहीं होती है ।

(घ) **सही उपकरण लागू करना:** नकद प्रबंधन सॉफ्टवेयर कर्मचारियों की सहायता और मार्गदर्शन करता है ।

(ङ) **कर्मचारियों का प्रशिक्षण:** कैश हैंडलिंग और कैश मैनेजमेंट टेक्नोलॉजी के उपयोग में सुगमता होनी चाहिए । खजांची को ठीक से प्रशिक्षित करने की आवश्यकता है ।

एक खजांची के कर्तव्य

- कार्य दिवस के अंत में, खजांची का यह कर्तव्य है कि वह कैश रजिस्टर और कंप्यूटर में लेनदेन रिकॉर्ड के रूप में पैसे की राशि का मिलान करे ।
- पैसे को संभालने में सटीकता होनी चाहिए ।
- खजांची के पास बहु-कार्य करने की क्षमता होनी चाहिए ।
- खजांची का काम और स्थिर स्वभाव के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण होना चाहिए ।
- खजांची के पास विभिन्न परिस्थितियों और अनुसूचियों में काम करने की छूट होनी चाहिए ।

एक खजांची की कौशल आवश्यकताएं

- खुदरा खजांची लंबे समय तक चलने और खड़े होने में सक्षम होना चाहिए ।
- खुदरा खजांची की नौकरी की भूमिका शारीरिक रूप से कठिन हो सकती है, जिसमें उठाने, झुकने, पहुंचने, माल ले जाने, उठाने और प्रदर्शित करने की आवश्यकता होती है ।
- खुदरा खजांची के लिए अच्छा मौखिक संचार कौशल आवश्यक है ।
- खुदरा खजांची स्व-प्रेरित, एक अच्छा दल सदस्य और भरोसेमंद होना चाहिए ।

एक खजांची की जिम्मेदारियां

एक खजांची के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं (चित्र 4.4 देखें):

प्राथमिक जिम्मेदारियां	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहक भुगतान संसाधित करना • ग्राहक लेनदेन को संसाधित करना • विनम्र और कुशल होना • ग्राहक भुगतानों की सुरक्षा बनाए रखना
------------------------	--

<p>अतिरिक्त जिम्मेदारियां</p>	<ul style="list-style-type: none"> • जहां उपयुक्त हो, अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करना • ग्राहकों को विशेष ऑफर और प्रचार के बारे में सलाह देना • लिंक किए गए उत्पादों / वफादारी योजनाओं / वर्तमान प्रचारों की सलाह देना • उत्पादों का अच्छा ज्ञान होना • यह पूछना कि क्या ग्राहकों को स्टैम्प/फोन/मोबाइल टॉप-अप जैसी अतिरिक्त वस्तुओं की आवश्यकता है
<p>दिन-प्रतिदिन के आधार पर खजांची को सौदा करना पड़ता है</p>	<ul style="list-style-type: none"> • मूल्य निर्धारण के मुद्दे • भुगतान संबंधी समस्याएं (जैसे, कार्ड स्वीकार नहीं किए गए) • दोषपूर्ण उपकरण (जैसे, दोषपूर्ण चिप 'एन' पिन मशीन) • आइटम लौटाने/बदलने वाले ग्राहक • जुताई में अपर्याप्त परिवर्तन • शिफ्ट में बदलाव • क्रेडिट खाते खोलना

चित्र 4.4 खजांची की जिम्मेदारियां

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहक के साथ खजांची के व्यवहार को देखने और उसके कर्तव्यों का नक्शा बनाने के लिए फील्ड विजिट करें।

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. खुदरा स्टोर पर जाएं।
2. अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारी के बारे में खुदरा खजांची से पूछना और एक नोट बनाना।
3. यह भी देखें कि खुदरा खजांची ग्राहकों के साथ कैसा व्यवहार करता है।
4. एक खजांची के लिए आवश्यक कौशल को पाठ्यपुस्तक में बताए अनुसार खुदरा खजांची के साथ सुमेलित करें।
5. एक नोट तैयार करें और कौशल में विचलन की व्याख्या करें, दोस्तों के साथ चर्चा करें और प्रबंधक के साथ पुष्टि करें।
6. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें
क. रिक्त स्थान भरें

1. भुगतान प्रक्रिया खरीद प्रक्रिया में _____ चरण है ।
2. _____ का कार्य और स्थिर स्वभाव के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण होता है ।
3. _____ में विभिन्न परिस्थितियों और अनुसूचियों में काम करने की लचीलापन होनी चाहिए ।
4. अच्छा _____ संचार कौशल एक खजांची के लिए आवश्यक कौशलों में से एक है ।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. खुदरा स्टोर खजांची को होना चाहिए
(क) आत्म प्रेरित
(ख) स्व-निर्देशित और बिना पर्यवेक्षण के प्रभावी ढंग से काम करने में सक्षम ।
(ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. रिटेल स्टोर खजांची का कार्य कर्तव्य हो सकता है
(क) शारीरिक रूप से कठिन
(ख) उठाने, झुकने, पहुंचने की आवश्यकता होती है और .
(ग) माल ले जाना
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
3. एक खजांची की प्राथमिक जिम्मेदारियों में शामिल हैं
(क) ग्राहक भुगतान संसाधित करना
(ख) ग्राहक लेनदेन प्रसंस्करण
(ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. प्रभावी तरीके से भुगतान निकालने के लिए सही प्रक्रिया का चयन करें?
(क) कैश हैंडलिंग दिशानिर्देशों, विसंगतियों, स्लश फंड को लागू करना, सही उपकरण लागू करना, कर्मचारियों के प्रशिक्षण को लागू करना
(ख) विसंगतियां, स्लश फंड, सही उपकरण लागू करना, कर्मचारियों का प्रशिक्षण, नकद प्रबंधन दिशानिर्देशों को लागू करना
(ग) कैश हैंडलिंग दिशानिर्देशों को लागू करना, सही उपकरण लागू करना, कर्मचारियों का प्रशिक्षण, विसंगतियां, स्लश फंड
(घ) कैश हैंडलिंग दिशानिर्देश, कर्मचारियों के प्रशिक्षण, विसंगतियों, स्लश फंड को लागू करना, सही उपकरण लागू करना
5. एक खजांची को दिन-प्रतिदिन के आधार पर किस्से निपटना पड़ता है?
(क) मूल्य निर्धारण के मुद्दे
(ख) भुगतान की समस्याएं (उदाहरण के लिए, कार्ड स्वीकार नहीं किए जाते हैं)
(ग) दोषपूर्ण उपकरण (उदाहरण के लिए, दोषपूर्ण चिप 'एन' पिन मशीन)
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

ग. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. खुदरा बिक्री की पूरी प्रक्रिया में भुगतान सबसे महत्वपूर्ण कदम है।
2. खजांची को विभिन्न परिस्थितियों और अनुसूचियों के तहत काम करने के लिए लचीला होने की आवश्यकता नहीं है।
3. खजांची में दबाव में अच्छी तरह से काम करने और उच्च स्तर की ऊर्जा और उत्साह बनाए रखने की क्षमता होनी चाहिए।
4. खुदरा खजांची को लंबे समय तक चलने या खड़े होने की आवश्यकता नहीं होती है।
5. खुदरा खजांची सहकारी दल का सदस्य होना चाहिए और उसे खुदरा संचालन में अन्य कर्मचारियों की सहायता करना चाहिए।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. एक रिटेल खजांची के लिए एक अच्छा दल सदस्य होना और खुदरा संचालन में अन्य कर्मचारियों की सहायता करना क्यों महत्वपूर्ण है ?
2. खुदरा खजांची के कर्तव्य क्या हैं?
3. एक खजांची मूल्य निर्धारण के मुद्दों से कैसे निपटता है?
4. भुगतान निकालने के लिए कंपनी की प्रक्रिया क्या है?

डं. अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा व्यापार में प्रभावी तरीके से प्रभावी भुगतान निकालने के लिए खरीद प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
2. खुदरा व्यापार में भुगतान की प्रक्रिया में खजांची के कर्तव्यों का पालन करें।

सत्र 4: खुदरा में भुगतान प्रणाली के घटक

खुदरा खजांची को पॉइंट-ऑफ-सेल प्रणाली का उपयोग करके विभिन्न प्रकार के वित्तीय लेनदेन करने होते हैं। रिटेल खजांची को पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम, कंप्यूटर, लैपटॉप, टैबलेट या मोबाइल डिवाइस के साथ परिचित होना चाहिए। सभी पॉइंट-ऑफ सेल लेनदेन सभी ग्राहकों के साथ सुखद ढंग से किए जाने चाहिए। रिटेल खजांची का यह कर्तव्य है कि नुकसान की रोकथाम और लेखांकन उद्देश्यों के लिए शिफ्ट में बदलाव और शामिल होने पर पैसे की गणना करें।

खुदरा में भुगतान प्रणाली के घटक

निम्नलिखित घटक हैं जिनके माध्यम से ग्राहकों द्वारा भुगतान की जाने वाली सटीक राशि की गणना की जाती है:

- खुदरा बिक्री प्रणाली के लिए कुछ उपकरणों की आवश्यकता होती है, जैसे कि कैश रजिस्टर, कंप्यूटर, मॉनिटर, कैश ड्रावर (दराज), रसीद प्रिंटर, बारकोड स्कैनर डेबिट/क्रेडिट कार्ड के लिए स्वैपिंग मशीन।
- खुदरा स्टोर पर ग्राहक शेल्फ से आइटम चुनता है और बिलिंग के लिए पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम पर जाता है। खजांची तब प्रत्येक आइटम को स्कैन करता है और कीमत के साथ-साथ

वस्तुओं की सूची बनाता है। खजांची तब कैश रजिस्टर प्रिंटआउट के रूप में ग्राहक के लिए चालान तैयार करता है, यह ग्राहकों के लिए भुगतान करने के विकल्पों का भी संकेत देगा।

- एक ग्राहक द्वारा खरीदी गई वस्तुओं की मात्रा की गणना के लिए, खुदरा खजांची विभिन्न प्रकार की सहायता का उपयोग कर सकता है, जैसे कि तौलने का तराजू, बारकोड स्कैनर और कैश रजिस्टर।
- ग्राहक से उसकी खरीद के बदले भुगतान प्राप्त करने के लिए, एक रिटेल खजांची टचस्क्रीन हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का उपयोग कर सकता है।
- प्रत्येक व्यवसाय एक पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम का उपयोग करता है।

भुगतान प्रणाली में प्रयुक्त उपकरण

पीओएस तकनीक में उपयोग किए जाने वाले उपकरण निम्नलिखित हैं जो सटीक बिलिंग राशि की गणना करने में मदद करते हैं:

(क) **वजन तराजू:** वजन मापने या द्रव्यमान की गणना करने के लिए उपकरण।

(ख) **बारकोड स्कैनर:** बारकोड स्कैनर एक मशीन है जो खुदरा स्टोर पर ग्राहकों द्वारा खरीदी गई वस्तुओं का बिल बनाने के लिए बारकोड को पढ़ने में मदद करती है।

(ग) **एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर:** ऐसे कई सॉफ्टवेयर हैं जिनका उपयोग पॉइंट-ऑफ-सेल में किया जाता है।

(घ) **कैश रजिस्टर:** यह एक इलेक्ट्रॉनिक रजिस्टर है जिसका उपयोग खुदरा स्टोर पर राशि के पंजीकरण और गणना के लिए किया जाता है। यह आमतौर पर नकदी और अन्य कीमती सामानों के भंडारण के लिए एक दराज से जुड़ा होता है।

भुगतान प्रणालियों में वर्तमान रुझान

पिछले पांच सालों में पेमेंट सिस्टम में कई बड़े ट्रेंड देखने को मिले हैं। उनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

- हर साल भुगतान के लिए डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या में वृद्धि होती है।
- खुदरा लेनदेन और चेक कार्ड गारंटी के लिए चेक के उपयोग में जुलाई 2011 से गिरावट आई है।
- ज्यादातर क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया जा रहा है क्योंकि आजकल लोग फोन या ई-कॉमर्स के माध्यम से ऑर्डर देते हैं।

ई-कॉमर्स भुगतान

- ई-कॉमर्स भुगतान आज के युग की चर्चा है। एक के बाद एक हर फुटकर विक्रेता सामान बेचने के लिए ऑनलाइन हो रहा है। खुदरा विक्रेता जल्द से जल्द ग्राहकों की सेवा करना चाहते हैं और अपने ऑनलाइन अनुभव को आसान बनाना चाहते हैं।
- सुरक्षा प्रश्न और क्रेडिट नियंत्रण के कारण ग्राहक लेन-देन वाले हिस्से को छोड़ सकते हैं। कई ग्राहक व्यक्तिगत जानकारी के दुरुपयोग के कारण डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान नहीं करते हैं।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

एक खुदरा स्टोर में आधुनिक भुगतान प्रणाली का अवलोकन

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. खुदरा स्टोर पर जाएँ, खजांची से मिलें और उसका अभिवादन करें।
2. उनसे व्यवसाय में उपयोग किए जाने वाले भुगतान के विभिन्न तरीकों के बारे में पूछें और एक सूची बनाएं।
3. भुगतान के नवीनतम तरीकों के बारे में भी पूछें और सभी विधियों को नोट करें।
4. दोस्तों के साथ चर्चा करें और प्रबंधक के साथ अंतिम रूप दें।
5. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. रिटेल _____ को पॉइंट ऑफ सेल सिस्टम से परिचित होना चाहिए।
2. रिटेल पीओएस सिस्टम के लिए कुछ उपकरणों की आवश्यकता होती है, जैसे कि _____

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. रिटेल पॉइंट ऑफ सेल सिस्टम में आम तौर पर शामिल होता है
(क) कैश रजिस्टर, जिसमें हाल के समय में एक कंप्यूटर, मॉनिटर शामिल है
(ख) नकद दराज
(ग) रसीद प्रिंटर, ग्राहक प्रदर्शन और बारकोड स्कैनर
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. यह एक खुदरा खजांची का कर्तव्य है कि वह प्रदर्शन करे
(क) दराज गिनती
(ख) हानि की रोकथाम और लेखांकन उद्देश्यों के लिए धन संतुलन कर्तव्य
(ग) दोनों (क) और (ख)
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

3. बारकोड स्कैनर _____ है।

(क) एक मशीन

(ख) पाठक

(ग) बिल बनाता है

(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

4. भुगतान टर्मिनल को _____ के रूप में भी जाना जाता है

(क) बिक्री टर्मिनल का बिंदु

(ख) क्रेडिट कार्ड टर्मिनल

(ग) EFTPOS टर्मिनल

(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

ग. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. रिटेल खजांची को पॉइंट ऑफ सेल सिस्टम का उपयोग करके विभिन्न प्रकार के वित्तीय लेनदेन करने होते हैं ।
2. खजांची को पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम से परिचित नहीं होना चाहिए।
3. प्वाइंट ऑफ सेल (POS) या प्वाइंट ऑफ परचेज (POP) खुदरा लेनदेन को पूरा करने का एक तरीका है ।
4. पॉइंट -ऑफ-सेल सिस्टम का उपयोग मूल्य टैग की आवश्यकता को दूर करने के लिए नहीं है।
5. अधिकांश नए मॉडलों के माध्यम से व्यापारी को धन का हस्तांतरण न केवल क्रेडिट और डेबिट कार्ड को संसाधित करता है बल्कि उपहार कार्ड, चेक आदि को भी संभाल सकता है।

क. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ई-कॉमर्स भुगतान आज के युग का लोकप्रिय शब्द है। समझाओ।
2. पिछले पांच वर्षों में भुगतान प्रणाली कैसे बदली है?
3. कैश रजिस्टर क्या है?
4. भुगतान के लिए किस उपकरण का उपयोग किया जाता है?
5. ई-कॉमर्स भुगतान क्या है?

ई. अपना प्रदर्शन जांचें

1. खुदरा व्यापार में भुगतान प्रणाली के घटकों का प्रदर्शन करें ।

इकाई 5 ग्राहक सेवा

बाजार में गलाकाट प्रतिस्पर्धा को देखते हुए ग्राहक के साथ आज के समय में राजा के समान व्यवहार करना चाहिए। एक रिटेलर या दुकानदार को ग्राहकों के महत्त्व और मूल्य को जानना चाहिए। रिटेलिंग को पूर्ण और सफल तभी कहा जाता है जब कोई ग्राहक आता है और रिटेल स्टोर पर जाता है और रिटेल स्टोर से सामान खरीदता है और रिटेलर द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाओं से संतुष्ट होता है। खुदरा विक्रेता को लाभ और उच्च मार्जिन के रूप में भी लाभ होगा।

ग्राहक उम्मीद करते हैं कि लगभग सभी खुदरा विक्रेता कुछ सेवाएं प्रदान करेंगे जैसे:

- अच्छा दिखावट और व्यवहार
- ग्राहकों की अपेक्षाओं को पहचानें
- ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने में सक्षम हो

ग्राहक सेवा एक पाइप के रूप में कार्य करती है जिसके माध्यम से ग्राहक अपनी जरूरतों को पूरा करता है। खुदरा एक महत्त्वपूर्ण क्षेत्र के रूप में उभरा है और रोजगार के अवसर भी प्रदान करता है।

वर्तमान इकाई में 'ग्राहक सेवा' को चार सत्रों में विभाजित किया गया है – पहला सत्र जो ग्राहक और उपभोक्ता के बीच अंतर और ग्राहक की जरूरतों और व्यवहार की पहचान करता है। दूसरा सत्र प्रभावी ग्राहक सेवा की पहचान की व्याख्या करता है। तीसरा सत्र उपस्थिति और व्यवहार के संगठन मानकों का वर्णन करता है और चौथा सत्र चर्चा करता है कि ग्राहक की अपेक्षाओं की पहचान और पुष्टि कैसे करें।

सत्र 1 : ग्राहक की जरूरतें और सेवा

ग्राहक और उपभोक्ता के बीच अंतर हम अपने दिन-प्रतिदिन के जीवन में एक स्थिति के माध्यम से दो दोनों शब्दों, ग्राहक और उपभोक्ता के बीच के अंतर को समझ सकते हैं। उदाहरण के लिए, एक गृहिणी एक दुकान से कुछ घरेलू सामान खरीदती है। वह रिटेल आउटलेट की ग्राहक है। जब वह घर पहुंचती है, तो परिवार के अन्य सदस्य भी उन सामानों का उपयोग करते हैं, हालांकि उन्होंने इसे खरीदा नहीं है। गृहिणी सहित परिवार के सभी सदस्य, जिन्होंने अपने निजी उपयोग के लिए उत्पादों का उपयोग किया है, वह उपभोक्ता हैं। मार्केटिंग ग्राहकों को उपभोक्ताओं में बदलने में मदद करती है। संतुष्ट उपभोक्ता न केवल ग्राहक बनेंगे बल्कि विक्रेता और उनके उत्पादों और सेवाओं का प्रचार भी करेंगे।

ग्राहकों की जरूरतों और व्यवहार की पहचान करना किसी भी ग्राहक का खरीदारी का स्तर उनकी जरूरतों पर निर्भर करता है। ग्राहकों की जरूरतें एक उद्देश्य (जैसे, भोजन, आश्रय, कपड़ा आदि जैसी भौतिक जरूरतें) या व्यक्तिपरक (जैसे, भावनात्मक, नैतिक, बौद्धिक, और आध्यात्मिक जरूरतें जैसे अच्छा व्यवहार, आत्म-सम्मान, निष्पक्षता, आदि) हो सकती हैं। ग्राहकों की जरूरतें जगह और उम्र के हिसाब से अलग-अलग होती हैं।

ग्राहकों की जरूरतें सभी आधुनिक मार्केटिंग अवधारणाओं की सीढ़ी हैं। निर्माता को प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने के लिए उपभोक्ताओं की जरूरतों को समझने और उनका आकलन

करने या उनकी पहचान करने में उचित ध्यान, महत्त्व और देखभाल करनी होगी। विक्रेता को अपने सभी प्रयासों और रणनीतियों का उपयोग ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने, जोर देने और संतुष्ट करने के लिए करना चाहिए।

उत्पादों के प्रकार के आधार पर

ग्राहकों की जरूरतों को दो प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है:

मूर्त और अमूर्त उत्पादों की मांग।

(क) मूर्त उत्पाद: ये उत्पाद वे हैं जिन्हें छुआ और महसूस किया जा सकता है (चित्र 5.1 देखें)।

(ख) अमूर्त उत्पाद: ये उत्पाद वे हैं जिन्हें छुआ या महसूस नहीं किया जा सकता है।

ग्राहक की बुनियादी जरूरतें

निम्नलिखित ग्राहक की बुनियादी जरूरतें हैं :

(क) **गर्मजोशी से स्वागत:** विक्रेता को ग्राहक का गर्मजोशी से स्वागत करना होगा और उसे कृपापूर्वक नमस्कार करना होगा। जब ग्राहक रिटेलर या सेल्स एसोसिएट से संपर्क करे तो उसे उपेक्षित महसूस नहीं करना चाहिए।



चित्र 5.1 मूर्त उत्पाद

(ख) **समझ:** मार्केटर को ग्राहक की संतुष्टि के लिए किसी भी आलोचना या निर्णय के बिना विचारों, अभिव्यक्तियों और परिस्थितियों, भावनाओं को समझने और उनकी सराहना करने की आवश्यकता होती है।

(ग) **निष्पक्षता:** प्रत्येक ग्राहक चाहता है कि उसके साथ उचित व्यवहार किया जाए। ग्राहक बहुत नाराज और असंतुष्ट हो जाते हैं जब उन्हें लगता है कि खुदरा स्टोर में उन्हें उचित ध्यान नहीं दिया जा रहा है।

(घ) **नियंत्रण:** नियंत्रण का अर्थ है सकारात्मक परिणाम के साथ अपनी मांग को जल्द से जल्द पूरा करने के लिए ग्राहक की धारणा।

(ङ) **विकल्प और पर्याय:** ग्राहक के लिए विकल्प और पर्याय उपलब्ध होने चाहिए। ग्राहकों को उपलब्ध उत्पादों की विविधता के बारे में शिक्षित किया जाना चाहिए। फिर वे स्टोर में उपलब्ध वांछित उत्पादों और सेवाओं को खरीदना चुनेंगे।

ग्राहक की जरूरतों की पहचान करने के लिए, खुदरा विक्रेता को ये तीन काम करने होंगे:

- ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें और उनकी जरूरतों को पूरा करें।
- ग्राहकों की प्रतिक्रिया रिकॉर्ड करने के विभिन्न तरीकों की तलाश करें।
- विपणन, खरीद, बिक्री और बिक्री के संबंध में प्रभावी निर्णय लेने के लिए प्रभावी, प्रतिक्रिया और अन्य जानकारी का उपयोग करें।

खुदरा संगठन में कई कर्मचारी हैं, जो मुख्य रूप से ग्राहकों की संतुष्टि के लिए काम करते हैं, जिन्हें ग्राहक सेवा प्रतिनिधि कहा जाता है। एक खुदरा संगठन में खरीद प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में वे खरीदारी से पहले, उसके दौरान और बाद में ग्राहक सेवा प्रदान करते हैं।

खुदरा में ग्राहक सेवाओं की भूमिका

आज के परिदृश्य में प्रत्येक खुदरा विक्रेता, अपने और ग्राहक के बीच एक बंधन के विकास के माध्यम से आकस्मिक ग्राहक को एक वफादार ग्राहक में बदलने की कोशिश कर रहा है। ग्राहक सेवा विक्रेता विशेष उत्पादों के साथ ग्राहकों की भावनाओं और उमंगों को समझने में सक्षम है और ग्राहक की खरीदारी की आदतों को समझने में भी सक्षम है। एक सफल और प्रभावी ग्राहक सेवा के परिणामस्वरूप स्टोर के लिए ग्राहक के मूल्य में वृद्धि होती है।

एक अच्छी ग्राहक सेवा पर ध्यान देना चाहिए:

- ग्राहक के साथ एक गतिशील संबंध बनाना।
- ग्राहक वफादारी बनाने के लिए ग्राहक सेवा को एक प्रमुख तत्व बनाना।
- प्रतिस्पर्धात्मक लाभ का निर्माण।

प्रभावी ग्राहक सेवा के माध्यम से एक खुदरा विक्रेता ग्राहक के साथ एक मजबूत संबंध बनाए रख सकता है और एक आकस्मिक ग्राहक को एक वफादार ग्राहक में बदल सकता है।

लगातार राजस्व उत्पन्न करने में वफादार ग्राहक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यही मूल कारण है कि कई खुदरा विक्रेता ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाने के लिए कड़ी मेहनत करते हैं।

ग्राहक सेवाओं के तत्व

ग्राहक सेवाओं के मूल तत्व जो इसे अच्छा बनाते हैं, वे इस प्रकार हैं:

(क) संचार कौशल: सेल्समैन शुरू में ग्राहक का अभिवादन करता है। जहां तक ग्राहक सेवा का संबंध है, ग्राहक पूरी बातचीत के दौरान खुदरा स्टोर के प्रति एक राय और दृष्टिकोण बनाता है (चित्र 5.2)।

(ख) ग्राहकों के साथ 'आमने-सामने' प्रभावी बातचीत: कई खुदरा दुकानों में, निश्चित रूप से, कर्मचारी ग्राहकों के साथ दैनिक आधार पर 'आमने-सामने' व्यवहार करते हैं (चित्र 5.3)। टेलीफोन संचार के विपरीत, जिसमें ग्राहक खुदरा विक्रेता और ग्राहकों के प्रति उनके स्पष्ट दृष्टिकोण का मूल्यांकन करने के लिए केवल एक इंद्रिय अंग (ध्वनि) का उपयोग करते हैं, ये व्यक्तिगत सामना ग्राहकों को



चित्र 5.2 संचार कौशल



चित्र 5.3 ग्राहकों के साथ 'आमने-सामने' प्रभावी बातचीत

सभी पांच इंद्रियों में से कम से कम दो या अधिक का उपयोग करने की पेशकश करते हैं, जिस पर उनकी राय बनती है।

(ग) ग्राहकों को सुनने की कला: प्रभावी संचार केवल एकतरफा प्रस्ताव नहीं है। ग्राहक की ओर निर्देशित संचार महत्वपूर्ण है, लेकिन ग्राहक से संचार शायद और भी अधिक महत्वपूर्ण है (चित्र 5.4)। सेल्समैन को पता होना चाहिए कि ग्राहक वास्तव में क्या चाहता है। ग्राहक जो कहता है (या नहीं कहता) उसे सुनना उतना ही आसान है। जाहिर है, इसे पूरा करने के लिए सुनने के अच्छे कौशल विकसित करने होंगे।



चित्र 5.4 ग्राहकों को सुनने की कला

(घ) ग्राहक की शिकायतों को सुचारू रूप से संभालना: अनिवार्य रूप से, खुदरा स्टोर में विक्रेता एक ग्राहक का सामना करने के लिए बाध्य है जो क्रोधित, परेशान और अनुचित, असामान्य रूप से मांग करने वाला, या उपरोक्त सभी (चित्र 5.5) है। किसी भी प्रभावी ग्राहक सेवा कार्यक्रम में इस प्रकार के ग्राहक से निपटने के तरीके शामिल होंगे।



चित्र 5.5 ग्राहक की शिकायतों को सुचारू रूप से संभालना

(ङ) एक नया, अलग दृष्टिकोण अपनाना: ग्राहक की सेवा एक 'टीम एफर्ट' है। अच्छी ग्राहक सेवा के लिए समर्पित कंपनी में, 'यह मेरा काम नहीं है' का रवैया मौजूद नहीं होता (चित्र 5.6)।

(च) प्रभावशीलता की निगरानी और मापन: प्रभावी ग्राहक सेवा के लिए निगरानी और मापन करने के कई अनौपचारिक तरीके हैं। ग्राहकों से खुद से पूछना कि उन्हें लगता है कि रिटेल स्टोर कितना अच्छा कर रहा है। इसे बुनियादी उपकरणों का उपयोग करके पूरा किया जा सकता है, जैसे ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण कार्ड, ग्राहकों के साथ निकास साक्षात्कार, आदि।



चित्र 5.6 अलग दृष्टिकोण अपनाना

ग्राहक सेवा के लाभ

ग्राहक सेवा प्रदान करने के लाभ इस प्रकार हैं:

- ग्राहकों को बेहतर सेवा देने में मदद होती है।
- ग्राहक राजस्व बढ़ाता है।
- नए ग्राहक प्राप्त करने में मदद होती है।
- उत्पादों को अधिक प्रभावी ढंग से बेचने में सहायता होती है।
- बिक्री स्टाफ को सौदों को बंद करने में मदद होती है।
- ग्राहकों को पेश किए जाने वाले मूल्य प्रस्ताव को विकसित करने या बढ़ाने में मदद होती है।
- ग्राहक वफादारी बढ़ाता है।

- लाभ बढ़ाने के लिए ग्राहकों को बनाए रखता है।
- ग्राहक के सेगमेंट के आधार पर केंद्रित ग्राहक वितरण और समर्थन में मदद होती है।

ग्राहकों के लिए प्रचार और वफादारी कार्यक्रमों की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए रणनीतिक समाधान तैयार करना खुदरा वातावरण में सबसे महत्वपूर्ण पहलू है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

रिटेल स्टोर में ग्राहकों की जरूरतों और ग्राहकों की अपेक्षाओं को समझने के लिए फील्ड विजिट करें।

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक, चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. अपने घर के पास किसी रिटेल स्टोर पर जाएं।
2. रिटेल स्टोर में अधिकारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
3. जब ग्राहक स्टोर में प्रवेश करता है तो सेल्स पर्सन और हावभाव की बॉडी लैंग्वेज को नोट करें और लिखें।
4. कुछ ग्राहकों से मिलें और उनकी अपेक्षाएं लिखें।
5. ग्राहकों के इशारों और अपेक्षाओं के कारणों को सूचीबद्ध करने का प्रयास करें।
6. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ उपभोक्ता न केवल ग्राहक बनेंगे बल्कि खुदरा स्टोर का प्रचार भी करेंगे।
2. स्वस्थ जीवन जीने के लिए जीवों (ग्राहक) के लिए _____ आवश्यक है।
3. ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के उत्पादों और सेवाओं के बारे में _____ होना चाहिए।
4. प्रोन्नति और वफादारी कार्यक्रमों की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए _____ समाधान तैयार करना।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. उत्पाद के प्रकार के आधार पर ग्राहकों की आवश्यकताओं को कितने प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है ?

- (क) दो
- (ख) तीन
- (ग) चार
- (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

2. मूर्त उत्पाद हैं

- (क) एक साबुन
- (ख) इलेक्ट्रॉनिक गैजेट्स

- (ग) साइकिल
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

3. ग्राहक सेवा ग्राहकों को सेवा का प्रावधान है
(क) खरीद से पहले
(ख) खरीद के दौरान
(ग) खरीद के बाद
(घ) सभी (क), (ख) और (ग)
4. कौन सी अच्छी ग्राहक सेवाओं का एक तत्त्व नहीं है?
(क) संचार कौशल
(ख) ग्राहकों को सुनने की कला
(ग) प्रभावशीलता की निगरानी और मापन
(घ) ग्राहक के साथ तर्क
5. निम्नलिखित में से कौन ग्राहक सेवा प्रदान करने का लाभ नहीं है ?
(क) ग्राहक की बेहतर सेवा करें
(ख) ग्राहक राजस्व में कमी
(ग) नए ग्राहकों को प्राप्त करना
(घ) उत्पादों को अधिक प्रभावी ढंग से बेचें

ग. सही या गलत

1. ग्राहक वह है जो अपनी व्यक्तिगत आवश्यकता या जरूरतों के लिए किसी उत्पाद या सेवाओं का उपभोग करता है।
2. ग्राहक की जरूरतें सभी आधुनिक मार्केटिंग अवधारणाओं की सीढ़ी हैं।
3. ग्राहक की जरूरतों को तीन प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है।
4. व्यवसायी को ग्राहक का गर्मजोशी से स्वागत करना चाहिए और उसका अभिवादन करना चाहिए।
5. कंपनियों ने अपने ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाने के लिए कड़ी मेहनत नहीं की है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक कौन है?
2. ग्राहक सेवा नए ग्राहकों को प्राप्त करने में किस प्रकार सहायक है।
3. ग्राहकों की प्रतिक्रिया का क्या महत्त्व है?
4. प्रभावी संचार केवल एकतरफा प्रस्ताव नहीं है। समझाओ?
5. ग्राहकों के साथ संबंध बनाने के तरीके क्या हैं?

डं. अपना प्रदर्शन जांचें

1. ग्राहक सेवाओं के तत्त्वों का प्रदर्शन करें और इसके महत्त्व का पता लगाएं।
2. ग्राहक और खुदरा स्टोर के साथ बातचीत करके प्रतिक्रिया प्राप्त करने में भूमिका निभाएं।

सत्र 2: प्रभावी ग्राहक सेवा

प्रभावी ग्राहक सेवा

हमेशा याद रखें कि एक संतुष्ट ग्राहक वर्षों तक खुदरा क्षेत्र में खरीदारी के माध्यम से अधिक योगदान देता है और सिफारिश करता है और दूसरों को भी संदर्भित करता है (चित्र। 5.8)। आइए अब हम एक प्रभावी ग्राहक सेवा के विभिन्न पहलुओं को समझने का प्रयास करें।



चित्र 5.8 प्रभावी ग्राहक सेवा

ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से व्यवहार करें

अपने ग्राहक से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए, आपको यह करना होगा:

- बेचे जाने वाले माल का ज्ञान विकसित करना।
- ग्राहकों के विभाग में प्रवेश करने के एक मिनट के भीतर आदर्श रूप से उन्हें स्वीकार करें / उनके पास पहुंचें।
- ग्राहक का स्वागत करते समय मैत्रीपूर्ण और उत्साही बनें।
- ग्राहकों से उनकी आवश्यकताओं को निर्धारित करने के लिए उपयुक्त प्रश्न पूछें।
- सुविधाओं और लाभों का वर्णन करते हुए ग्राहकों को माल की पेशकश करें।
- जहां भी संभव हो, ग्राहक की चुनी हुई वस्तु के अतिरिक्त संबंधित माल बेचें।
- खुदरा स्टोर की नीति के अनुसार ग्राहकों की शिकायतों का निपटारा करें।
- ग्राहकों के लिए विशेष आदेश दें।
- भुगतान के सभी प्रकार के तरीकों का प्रयोग करें।
- शिकायतों को विनम्रतापूर्वक और सहानुभूतिपूर्वक निपटाएं।

ग्राहक संबंध बनाने के प्रभावी तरीके

एक खुदरा विक्रेता को पता होना चाहिए कि अच्छी सेवा प्रदान करने या बिक्री बढ़ाने के लिए ग्राहकों के साथ संबंध बनाना महत्वपूर्ण है। ग्राहक संबंध बनाने के लिए यहां कुछ सुझाव दिए गए हैं।

(क) अनुकूलनीय बनें: एक खुदरा विक्रेता को संबंध बनाने के लिए स्टोर के दृष्टिकोण को परिभाषित करना चाहिए।

(ख) गति और नेतृत्व: यह संबंध बनाने का एक और तरीका है। जब कोई ग्राहक कुछ मुद्दों के लिए क्रोधित या अति उत्साहित हो जाता है, तो विक्रेता को ग्राहक के मामले में चिंता दिखानी चाहिए और इसे प्राथमिकता से हल करना चाहिए और अच्छी ग्राहक सेवाओं की ओर अग्रसर होना चाहिए।

- (ग) उन्हें यह सब करने की अनुमति दें: जब कोई नाराज ग्राहक खुदरा स्टोर में आता है, तो उन्हें अपनी समस्या बोलने दें। अपनी समस्या बताने के बाद, ग्राहक आराम महसूस कर सकता है और फिर आप उनकी समस्याओं का समाधान कर सकते हैं।
- (घ) दोबारा दोहराएं: एक बार जब ग्राहक इस मुद्दे को बोलता है, तो वाक्यों या महत्वपूर्ण विवरणों को दोबारा दोहराएं, “ठीक है, बस संक्षेप में ...”। यह ग्राहक को आश्वस्त करता है कि संबंधित व्यक्ति ध्यान दे रहा है।
- (ङ) पहले ग्राहक का नाम प्राप्त करें: ग्राहक के साथ बातचीत शुरू करने से पहले पहले शिकायत संख्या के बजाय ग्राहक का नाम पूछें। ग्राहक के साथ मुद्दे पर चर्चा करते समय विक्रेता को ग्राहक के नाम का उपयोग करना चाहिए।
- (च) ग्राहक की समस्या को रिटेलर की समस्या बनाएं: रिटेलर को ग्राहक की समस्या को अपना समझना चाहिए। ग्राहक और रिटेलर के बीच अच्छे संबंध ग्राहक की फिर से वापसी की ओर ले जाते हैं।
- (छ) इसे ग्राहक के दृष्टिकोण से देखें: ग्राहक सेवा सहयोगी को खुद को ग्राहक के स्थान पर रखना चाहिए। यदि सहानुभूति दिखाने के लिए संघर्ष करना पड़ रहा है, तो ग्राहक को अपने करीबी दोस्त या परिवार के सदस्य के रूप में सोचें।
- (ज) उनकी प्राथमिकताएं साझा करें: ग्राहक के पास प्राथमिकताओं की एक सूची होती है। खुदरा विक्रेता ग्राहक को अपनी प्राथमिकता बनाता है और उनकी देखभाल करके उनकी चिंताओं को प्राथमिकता के आधार पर दूर करता है।
- (झ) माफी का मूल्य याद रखें: प्रत्येक खुदरा विक्रेता को माफी का मूल्य पता होना चाहिए। यहां तक कि वे हर समय शिकायतों से निपटते हैं, फिर भी उन्हें ग्राहक से माफी मांगते समय बहुत सावधान रहना चाहिए।
- (ञ) रिटेलर के पास 'चीजें समान' नहीं हैं: कुछ खुदरा विक्रेताओं के पास अपने ग्राहकों के साथ कुछ भी समान नहीं है और इसलिए वे तालमेल बनाने में असमर्थ होंगे।
- (ट) जल्दी मत करो: कभी-कभी खुदरा विक्रेता नियमित रूप से मुद्दों की पहचान कर सकता है और फिर समस्या को जल्दी से ठीक करने के लिए दौड़ सकता है।
- (ठ) मुस्कान: विक्रेता को हमेशा ग्राहक के साथ मुस्कुराते हुए बातचीत करनी चाहिए। ग्राहक ऐसी चीजों पर ध्यान देते हैं।
- (ड) ग्राहक लाभ में व्यक्तिगत रुचि: खुदरा विक्रेता ग्राहक के लाभों में व्यक्तिगत रुचि दिखाकर ग्राहक के साथ संबंध बना सकता है।
- (ढ) अच्छा सुनने का कौशल प्रदर्शित करें: प्रत्येक खुदरा विक्रेता को ग्राहक को आश्वस्त करके अपने सुनने के कौशल को दिखाना चाहिए कि ग्राहक जो कह रहा है उसे दोहराकर आप सुन रहे हैं।
- (ण) केंद्रित रहें: ग्राहक पर पूरी तरह से केंद्रित रहें और उसे विचलित न करें।

(त) सभी ग्राहक गपशप नहीं करना चाहते : याद रखें कि नाराज ग्राहक कोई तालमेल नहीं बनाना चाहेंगे। वे आपको केवल यह बताना चाहेंगे कि समस्या क्या है, ताकि आप इसे ठीक कर सकें।

(थ) धारणाओं से बचें: ग्राहक क्या कह रहा है, उसके बारे में मत सोचो – सक्रिय रूप से सुनो!

(द) उच्च प्राथमिकता पर समाप्त करें: हमेशा ग्राहक से पूछें कि क्या उनके जाने से पहले आप उनके लिए कुछ और कर सकते हैं। इससे पता चलता है कि आपकी प्राथमिकता सिर्फ काम खत्म करने की नहीं, बल्कि अच्छी सर्विस देने की है।

(ध) शिकायतों के माध्यम से मुस्कुराओ: विक्रेता को हमेशा मुस्कुराना चाहिए, भले ही ग्राहक शिकायत कर रहा हो। वे यह नहीं सुनना चाहते कि विक्रेता का दिन खराब हो रहा है – वे केवल यह जानना चाहते हैं कि क्या खुदरा विक्रेता इस मुद्दे को हल करने में सक्षम होगा और फिर बदले में ग्राहक को मुस्कुराएगा।

(न) अनुचित चुटकुलों से सावधान रहें: हर किसी को हास्य से सावधान रहना चाहिए। कभी-कभी मजाकिया टिप्पणी करने का जोखिम होता है।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहक संबंध बनाने के प्रभावी तरीकों का अवलोकन।

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक, और चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. शिक्षक प्रत्येक समूह में चार छात्रों के साथ समूह बनाएं और उन्हें पास के एक खुदरा स्टोर पर जाने के लिए कहें।
2. स्टोर मैनेजर से मिलें और उसका अभिवादन करें।
3. उसे यात्रा का उद्देश्य बताएं और स्टोर पर जाने की अनुमति लें।
4. छात्रों को यह देखना चाहिए कि खुदरा विक्रेता ग्राहकों पर कैसे ध्यान केंद्रित कर रहा है।
5. ग्राहक संबंध बनाने के लिए खुदरा विक्रेता द्वारा अपनाए जाने वाले तरीकों की जांच करें।
6. अपने प्रेक्षण पर नोट्स बनाइए।
7. कक्षा में अवलोकन पर चर्चा करें और विषय शिक्षक को रिपोर्ट जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. हमेशा याद रखें कि एक _____ ग्राहक आपके व्यवसाय में वर्षों तक योगदान करेगा।
2. _____ फोन पर ग्राहकों के साथ निर्माण करना एक अच्छी सेवा प्रदान करने या बिक्री बढ़ाने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है।

ख. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. सभी ग्राहकों से समान शैली का उपयोग करके संपर्क किया जाना चाहिए।

2. जब ग्राहक गुस्से में हों, तो उन्हें बिना किसी रुकावट के उत्तेजित भावों को निकालने दें।

ग. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. एक खुदरा विक्रेता को एक अच्छा श्रोता क्यों होना चाहिए?
2. प्रत्येक सेवक को माफी का मूल्य पता होना चाहिए। विस्तृत करें।
3. ग्राहक के साथ संबंध बनाना क्यों महत्वपूर्ण है?

घ . अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. ग्राहकों के बीच संबंध बनाने के प्रभावी तरीकों का प्रदर्शन करें।

सत्र 3: संगठन मानक

खुदरा क्षेत्र में कर्मचारियों की उपस्थिति के मानक

एक संगठन में उपस्थिति के मानक को बनाए रखना सभी अधिकारियों और कर्मचारियों की व्यक्तिगत जिम्मेदारी होती है। प्रबंधक और पर्यवेक्षक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि सभी कर्मचारी फॉर्म में निर्धारित उपस्थिति के मानकों को प्राप्त करें और जहां भी आवश्यक हो उन्हें सिफारिश और मार्गदर्शन देना चाहिए।

पोशाक और दिखावे के मानक संगठन को कई लाभ प्रदान करते हैं, जैसे कि कर्मचारी की उपस्थिति का संरेखण संगठन का ब्रांड, नौकरी की भूमिका का व्यावसायीकरण, संगठनात्मक पहचान और स्वास्थ्य और सुरक्षा चिंताओं की भावना का निर्माण।

(क) समग्र उपस्थिति: खुदरा कर्मचारियों को अपनी उपस्थिति के मानक को बनाए रखना चाहिए। काम का प्रकार पोशाक का औपचारिक मानक निर्धारित करता है।

(ख) ड्रेस कोड: कर्मचारियों का ड्रेस कोड उम्र, लिंग, धर्म और संस्कृति जैसे सभी पहलुओं में अद्वितीय होना चाहिए।

(ग) बाल: बाल अच्छी तरह से बंधे और अच्छी तरह से रंगे होने चाहिए। स्टोर के कर्मचारियों को बालों के अप्राकृतिक रंग से बचना चाहिए।

(घ) कंपनी के लोगो के साथ पहचान पत्र: आईडी कार्ड में मुख्य रूप से नाम, फोटो, नौकरी का शीर्षक और कर्मचारी का पद शामिल होता है।

(ङ) शारीरिक हाव – भाव : शरीर की भाषा को समझना व्यक्तिगत उपस्थिति का एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है। इसलिए, स्टाफ की शारीरिक हाव – भाव प्रभावशाली होनी चाहिए।

(च) प्रसाधन सामग्री: मेकअप साधारण होना चाहिए, न कि अड़ियल या अत्यधिक।

(छ) टैटू: क्वार्टर, हाफ और फुल स्लीव टैटू को हर समय ढंकना चाहिए।

पुरुष कर्मचारियों द्वारा बरती जाने वाली सावधानियां

खुदरा स्टोर के कुल कर्मचारियों को स्टोर में उपस्थिति और व्यवहार से सावधान रहना चाहिए। पुरुष कर्मचारियों के लिए सावधानियां नीचे दी गई हैं:

- निर्धारित वर्दी साफ-सुथरी और प्रेस की हुई होनी चाहिए।
- बाल छोटे, साफ और साफ होने चाहिए।
- पुरुष कर्मचारियों से क्लीन शेव दिखने की अपेक्षा की जाती है।
- नाखूनों को नियमित अंतराल पर बड़े किनारों से काटा या छोटा किया जाना चाहिए।
- आधिकारिक घंटों के दौरान झुमके और ब्रेसलेट्स से बचें।

महिला कर्मचारियों द्वारा बरती जाने वाली सावधानियां

महिला कर्मचारियों के लिए सावधानियां इस प्रकार हैं:

- लंबे बालों वाली महिला कर्मचारियों को आधिकारिक घंटों के दौरान हर समय अपने बालों को बांधना चाहिए।
- बालों पर लगा हुआ कोई भी फूल वांछनीय नहीं है।
- गहरे रंग के नेल पेंट और लंबे नाखूनों से बचें।
- कोई भारी आभूषण नहीं पहनना चाहिए।
- फर्श पर लटकते हुए झुमके, शोरगुल वाली पायल और चूड़ियाँ न पहनें।
- हल्का मेकअप करें

संगठन में व्यवहार

एक संतुष्ट ग्राहक अपनी खरीद और अन्य ग्राहकों के लिए सिफारिशों और रेफरल द्वारा वर्षों तक खुदरा राजस्व में योगदान देता है। आइए अब हम ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी व्यवहार और व्यवहार के विभिन्न पहलुओं को समझने का प्रयास करें।

ग्राहकों के साथ व्यवहार

जैसा कि हम जानते हैं कि ग्राहक बाजार का राजा होता है, इसलिए खुदरा स्टोर के प्रत्येक कर्मचारी को ग्राहकों के साथ नरमी से व्यवहार करना चाहिए।

कुछ दिशानिर्देश नीचे दिए गए हैं।

- प्रत्येक सेल्समैन को ग्राहक से, मिलना या बात करनी चाहिए।
- सबके साथ आदर और सम्मान से पेश आना चाहिए।
- स्टाफ को रुझान, बाजार में हो रहे बदलाव, ग्राहकों के पसंद और आदतों के बारे में पता होना चाहिए।
- कर्मचारियों को अपने ग्राहकों की बात ध्यान से सुननी चाहिए, सम्मान प्रदर्शित करना चाहिए।

- विक्रेता को ग्राहकों की छोटी और बड़ी संख्या दोनों पर चर्चा करने में सहज होना चाहिए।

सहकर्मियों के साथ व्यवहार

सहकर्मियों के साथ व्यवहार करना एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है। यह सहकर्मियों के बीच संबंध बनाता है।

- एक विक्रेता को संगठन में अपने सहयोगियों के साथ शालीनता और विनम्रता से व्यवहार करना चाहिए।
- अधिक प्रतिस्पर्धी होने से बचना चाहिए, यह एक नकारात्मक बात है। खुले तौर पर प्रतिस्पर्धी सहयोगियों के खिलाफ काम करने के बजाय उनके साथ काम करने का प्रयास करें।
- सहकर्मियों के साथ गलतफहमी से बचें।
- अच्छी तरह से किए गए कार्य के लिए प्रतिस्पर्धी सहकर्मी की प्रशंसा करने का प्रयास करें।
- प्रतिस्पर्धा को सकारात्मक रूप से लें, व्यक्तिगत रूप से नहीं।

वरिष्ठों के साथ व्यवहार

पर्यवेक्षकों के साथ व्यवहार करना भी एक और बहुत महत्वपूर्ण पहलू है। यह अधीनस्थ और पर्यवेक्षक के बीच संबंध बनाता है। तत्काल श्रेष्ठ अधीनस्थ का मालिक होता है।

आमतौर पर, पर्यवेक्षक कर्मचारियों की तरह अधीनस्थों को नियंत्रित करते हैं

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

पुरुष और महिला कर्मचारियों की उपस्थिति और व्यवहार और ग्राहकों के साथ उनके व्यवहार का निरीक्षण करने के लिए एक रिटेल आउटलेट या मॉल पर जाएँ।

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक, चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. अपने गुप के साथ तय समय पर रिटेल आउटलेट/मॉल पहुंचें।
2. प्रबंधक से मिलें, उनका अभिवादन करें और यात्रा का उद्देश्य बताएं।
3. निम्नलिखित को ध्यान से देखें और नोट करें।
 - पुरुष/महिला प्रबंधक की उपस्थिति
 - दोनों प्रकार के कर्मचारियों का ड्रेस कोड
 - दोनों का हेयरस्टाइल
 - टैटू, सौंदर्य प्रसाधन और दोनों की शारीरिक भाषा
4. संगठन में ग्राहकों के साथ उनके व्यवहार का निरीक्षण करें।
5. अपने दोस्तों के साथ अपने नोट्स को अंतिम रूप दें।
6. अधिकारियों के साथ पुष्टि और अंतिम रूप दें।
7. एक रिपोर्ट बनाएं और विषय शिक्षक के पास जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ व्यक्तिगत उपस्थिति का एक महत्वपूर्ण पहलू है।
2. चौथाई, आधी और पूरी बाजू _____ को हर समय ढककर रखना चाहिए।

ख. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. बाल, मानव बालों के रंग से अप्राकृतिक रंग के नहीं होने चाहिए।
2. एक कर्मचारी का ड्रेस कोड उम्र, लिंग, धर्म और संस्कृति जैसे सभी पहलुओं में अद्वितीय होना चाहिए।
3. लटकते हुए झुमके, शोरगुल वाली पायल और चूड़ियाँ फर्श पर पहनी जा सकती हैं।
4. स्टोर में केवल फ्रंटलाइन स्टाफ को हर दिन एक निर्धारित वर्दी पहननी चाहिए।
5. खुले तौर पर प्रतिस्पर्धी सहयोगियों के खिलाफ काम करने के बजाय उनके साथ काम करने का प्रयास करें।

ग. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कर्मचारियों की उपस्थिति के मानकों पर चर्चा करें।
2. खुदरा स्टोर में काम करते समय पुरुष और महिला कर्मचारियों द्वारा क्या सावधानियां बरती जानी चाहिए?
3. रिटेल स्टोर में काम करते समय ग्राहकों, वरिष्ठों और सहकर्मियों के साथ कैसा व्यवहार करना चाहिए?

घ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. एक संगठन में उपस्थिति के उच्च स्तर को बनाए रखने के लिए व्यक्तिगत जिम्मेदारी का प्रदर्शन।

सत्र 4: ग्राहक अपेक्षा (Customer Expectations)

ग्राहक अपेक्षा का अर्थ

ग्राहक की अपेक्षा उत्पादों या सेवाओं से कुल कथित मूल्य है। यदि माल के साथ ग्राहक का वास्तविक अनुभव कथित मूल्य से अधिक है, तो ग्राहक संतुष्ट होगा। यदि माल का वास्तविक अनुभव ग्राहक कथित मूल्य से कम है, तो ग्राहक असंतुष्ट या निराश होगा।

ग्राहक अपेक्षा की पहचान

आधुनिक समय में ग्राहकों की अपेक्षाएं दिन-ब-दिन बढ़ती जा रही हैं। यदि खुदरा विक्रेता ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने में असमर्थ है, तो उनका अस्तित्व अधिक समय तक नहीं टिकेगा और उनकी प्रतिष्ठा धूमिल हो जाएगी। ग्राहकों की अपेक्षाएं समय, प्रयासों और ग्राहकों की जरूरतों के साथ बदलती हैं। सूचना प्रौद्योगिकी नई ग्राहकों की अपेक्षाओं के लिए जिम्मेदार है।

ग्राहकों की अपेक्षाओं की पहचान करने के कुछ तरीके इस प्रकार हैं:

- (क) **अवधारणा वास्तविकता से मिलती है:** प्रत्येक ग्राहक चाहता है कि उसकी अपेक्षाएं वास्तविकता से मिलें।
- (ख) **ग्राहकों के साथ बातचीत:** ग्राहक के साथ बातचीत भी ग्राहक की जरूरतों और ग्राहकों की अपेक्षाओं की पहचान करने का एक तरीका है। खुदरा क्षेत्र में ग्राहक प्रबंधन विभाग को परेशानी वाले ग्राहकों के प्रबंधन के लिए नामित किया गया है।
- (ग) **समूह प्रतिक्रिया:** एक समूह प्रतिक्रिया ग्राहकों के पूरे समूह के लिए भागों में प्रतिक्रिया के लिए समझ में आता है।
- (घ) **समुदाय से अंतर्दृष्टि प्राप्त करें:** ग्राहकों की अपेक्षाओं को जानने के लिए, समुदाय सबसे अच्छा स्रोत है। बहुत से लोग सोशल मीडिया का उपयोग करते हैं, जहां वे आजादी से और खुलकर बात करते हैं। खुदरा विक्रेता वहां से फीडबैक लेते हैं और ग्राहकों की अपेक्षाओं की पहचान करते हैं। यह बात करने की उनकी अपनी प्रेरणा है कि उन्हें क्या प्रेरित करता है, जिसका अर्थ यह भी है कि यदि वे ऐसा करते हैं, तो यह उनके और संगठन के लिए प्रासंगिक है।

रिटेलर से ग्राहकों की अपेक्षाएं

नीचे दी गई नवीनतम ग्राहक अपेक्षाएं हैं जो खुदरा स्टोर द्वारा पूरी की जाती हैं:

- (क) **वस्तुओं या सेवाओं का निजीकरण:** प्रत्येक ग्राहक खुदरा विक्रेता से व्यक्तिगत जानकारी चाहता है जो ग्राहक को खुदरा विक्रेता से जोड़ता है।
- (ख) **अधिक विकल्प:** प्रत्येक ग्राहक उत्पाद में कई विकल्प चाहता है, जैसे उत्पाद विविधता, गुणवत्ता, उपलब्धता और सस्ती कीमत।
- (ग) **बारीकी से सुनें, जल्दी से प्रतिक्रिया दें:** प्रत्येक ग्राहक खुदरा विक्रेता की जानकारी जल्दी और सटीक चाहता है। यहां तक कि हर रिटेलर को फीडबैक सिस्टम बनाए रखना चाहिए।
- (घ) **फ्रंट-लाइनर्स को अधिक नियंत्रण दें:** ग्राहकों की समस्या के प्रकार को समझने के लिए फ्रंट-लाइन सेवा अधिकारियों से अपेक्षा की जाती है।

ग्राहक अपेक्षा की पुष्टि करें

ग्राहक की अपेक्षा की पहचान करने के बाद खुदरा संगठन के प्रतिनिधि को इसकी सबसे प्रभावी तरीके से पुष्टि करनी चाहिए, जो इस प्रकार है:

- ग्राहक को कॉल करके
- अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करके

ग्राहक को उचित जवाब देना

ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना बिक्री प्रतिनिधि / प्रबंधक का एक बहुत ही महत्वपूर्ण कार्य है। ग्राहक की जरूरतों की पहचान करने के बाद प्रत्येक बिक्री प्रतिनिधि को तदनुसार और उचित प्रतिक्रिया देनी होगी।

(क) **उनकी वास्तविक जरूरत का पता लगाएं:** तुरंत प्रतिक्रिया देने से पहले, विक्रेता को एक पल के लिए रुकना चाहिए और ग्राहक के दृष्टिकोण से सोचना चाहिए। वे वह सुविधा क्यों चाहते हैं?

(ख) **ग्राहक की जरूरत को पूरा करना :** एक बार बिक्री प्रतिनिधि ग्राहकों की जरूरतों की पहचान कर लेता है, तो उसे इसे पूरा करना होगा।

(ग) **उपयुक्त उत्पाद के साथ हमारे ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करें** ग्राहकों की मांग के अनुसार उत्पाद सौंपें।

(घ) **एक ईमानदार स्पष्टीकरण दें:** यदि उत्पाद की कमी है और इसे ग्राहक को प्रदान नहीं किया जा सकता है तो 'नहीं' कहे। पारदर्शी रहें और एक ईमानदार स्पष्टीकरण प्रदान करें।

व्यावहारिक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहकों की अपेक्षाओं और उनके प्रश्नों के उत्तर देने के तरीके को पहचानने के लिए किसी रिटेल आउटलेट पर जाएं।

आवश्यक सामग्री

पेन/पेंसिल, नोटबुक, चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. अपने ग्रुप के साथ रिटेल आउटलेट या मॉल पर समय से पहुंचें।
2. अधिकारियों से मिलें, उनका अभिवादन करें और उनके साथ काम करने का अनुरोध करें।
3. काम करते समय, ध्यान दें:
 - ग्राहकों की उम्मीदें
 - ग्राहक के प्रश्न
 - ग्राहक की आवश्यकताएं
 - वे कैसे संतुष्ट होते हैं?
4. सभी अपेक्षाओं, ग्राहकों के प्रश्नों और स्टोर में काम करने के अपने अनुभव को नोट करें।
5. अपने समूह के सदस्यों के साथ रिपोर्ट पर चर्चा करें।
6. प्रबंधक के साथ पुष्टि करें और उनके अनुभव जोड़ें:
 - ग्राहकों की उम्मीदें
 - ग्राहक के प्रश्न
7. रिपोर्ट को अंतिम रूप देकर विषय शिक्षक को भेजें

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. आधुनिक समय में ग्राहकों की अपेक्षाएं _____ बढ़ रही हैं।
2. अधिकांश ग्राहक अभी भी एक व्यक्तिगत _____ अनुभव चाहते हैं।
3. प्रत्येक ग्राहक की जरूरतें उत्पाद में _____ की उपलब्धता पर निर्भर करती हैं।

ख. बताएं कि निम्नलिखित सही हैं या गलत

1. 'उम्मीदें' खरीद की प्रत्याशित परिस्थितियाँ हैं।
2. ग्राहक सेवा निर्णय निर्माता अपेक्षाओं पर खरे उतरते हैं।
3. ग्राहक के साथ सेवा वार्तालाप भी ग्राहक की जरूरतों और अपेक्षाओं की जांच है।
4. फीडबैक के लिए ग्राहकों के समूह के हिस्से को भागों में देखना समझ में आता है।

ग. संक्षिप्त उत्तर प्रश्न

1. ग्राहकों की अपेक्षाओं की पहचान करने की आवश्यकता क्यों है?
2. खुदरा स्टोर ग्राहकों की अपेक्षाओं को कुशलतापूर्वक कैसे पूरा कर सकता है?
3. कोई ग्राहक को उचित रूप से कैसे प्रतिक्रिया दे सकता है?

घ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. एक संगठन में उपस्थिति के उच्च स्तर को बनाए रखने के लिए व्यक्तिगत जिम्मेदारी का प्रदर्शन करें।