



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N S D C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



RASCI
Retailers Association's
Skill Council of India

प्रतिभागी पुस्तिका

सेक्टर
रिटेल

सब-सेक्टर
रिटेल ऑपरेशंस

व्यवसाय
स्टोर ऑपरेशंस



रेफरेंस आईडी: **RAS/Q0103, Version 1.0**
NSQF: Level 3

रिटेल ट्रेनी एसोसिएट



श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री, भारत

“कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है
तो कौशल का विकास हमारा मिशन होना चाहिए।”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

RETAILERS ASSOCIATION'S SKILL COUNCIL OF INDIA

for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: 'Retail Trainee Associate' OP No. 'RAS/Q00103 NSQF Level 3'

Date of Issuance: **May 9th, 2016**

Valid up to*: **May 10th, 2018**

**Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)*

Authorised Signatory
(Retailers Association's Skill Council of India)

आभार

इस सहभागी पुस्तिका की सामग्री की पुष्टि करके, क्वालिफिकेशन पैक (QP) और नेशनल ऑक्यूपेशन स्टैण्डर्ड (NOSs) पर आधारित कौशल का योगदान देने के लिए हम निम्नलिखित संगठनों का धन्यवाद करते हैं।



पुस्तिका के बारे में

यह सहभागी पुस्तिका, रिटेल ट्रेनी एसोसिएट क्वालिफिकेशन पैक (QP) के प्रशिक्षण की सुविधा के लिए बनाई गई है। यह शिक्षार्थियों को रिटेल ट्रेनी एसोसिएट की भूमिकाओं और कार्य को प्रभावी तरीके से करने के लिए आवश्यक ज्ञान प्रदान करती है। यह पुस्तिका कम्पनी की उधार नीति, सुरक्षा के लिए खतरों से निपटने के लिए कम्पनी की नीतियों और प्रक्रियाओं एवम् कम्पनी की स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति का संक्षिप्त वर्णन करती है। किस प्रकार ग्राहक प्रतिक्रियाओं का विवेचन और उनके खरीद निर्णय को स्वीकारना चाहिए, इन सब पर भी यह केन्द्रित है। इसके अतिरिक्त यह विशेषज्ञ उत्पाद प्रदर्शन और ग्राहक बातचीत के दौरान समय प्रबंधन पर भी महत्त्व देती है।

यह पुस्तिका रिटेल ट्रेनी एसोसिएट को रिटेल वातावरण में प्रभावी ढंग और कुशलता से कार्य करने के लिए अधिकतम वर्णन करने की ओर लक्षित है।

यह पुस्तिका चौदह नेशनल ऑक्यूपेशन स्टैण्डर्ड (NOSs) में विभाजित है। NOSs वे व्यवसाय मानक हैं, जो विभिन्न भूमिकाओं के लिए उद्योग के दिग्गजों द्वारा समर्थित है तथा उसपर उनकी सहमति होती है। ये व्यवसाय मानक कर्मचारियों के लिए उन प्रदर्शन मानकों का उल्लेख करते हैं, जो उन्हें कार्यस्थल पर ज्ञान और समझ के साथ निरंतर कार्य करते हुए प्राप्त करना चाहिए।

इस पुस्तिका की मुख्य विशेषताएं—

- (क) यह रिटेल क्षेत्र में नीतियों और नियमों के बारे में समझ को बढ़ाती है।
- (ख) यह आवश्यक कार्यों को सुरक्षित रूप से और कुशलतापूर्वक करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है।
- (ग) यह शिक्षार्थियों को रिटेल ट्रेनी एसोसिएट की कार्य भूमिका और जिम्मेदारियों को समझाती है।

प्रयुक्त प्रतीक



प्रमुख शिक्षा परिणाम

प्रमुख शिक्षा परिणाम प्रत्येक मॉड्यूल के आरंभ में सूचीबद्ध होते हैं। इनमें विषय के उन मुख्य बिंदुओं को सम्मिलित किया जाता है, जिन्हें शिक्षार्थी माड्यूल में विस्तार से पढ़ते हैं।



टिप्स

जहाँ भी संभव है प्रत्येक मॉड्यूल में सुझाव शामिल किए गए हैं। वे किसी विशेष विषय पर शामिल नोट्स में शिक्षार्थियों के लिए अतिरिक्त अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं।



चरण

एक विशिष्ट प्रक्रिया के लिए चरणबद्ध तरीके से निर्देश प्रदान करते हैं।



नोट्स

नोट प्रत्येक मॉड्यूल के अंत में विषय से संबंधित मुख्य बिंदुओं को सूचीबद्ध किया गया है।



गतिविधि

इसे सीखने के लिए उचित वातावरण बनाने के लिए डिजाइन किया गया है।



यूनिट के उद्देश्य

ये प्रत्येक मॉड्यूल के तहत प्रत्येक यूनिट के आरंभ में सूचीबद्ध होते हैं। इनमें उन मुख्य बिंदुओं को शामिल किया जाता है, जिन्हें शिक्षार्थी यूनिट में विस्तार से पढ़ते हैं।

1. परिचय



यूनिट 1.1: भारत में रिटेल क्षेत्र

यूनिट 1.2: प्रशिक्षु सहयोगी की भूमिका



प्रमुख शिक्षा परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप निपुण हो जाएँगे:

1. भारत में रिटेल क्षेत्र को समझाने में
2. रिटेल बिक्री के विभिन्न कार्यों को समझाने में
3. रिटेल विक्रेता की भूमिका को समझाने और डेमो देकर बतलाने में
4. कार्य करने के लिए आवश्यक व्यक्तिगत विशेषताओं की पहचान करने में

यूनिट 1.1: भारत में रिटेल क्षेत्र

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रिटेल बिक्री का मतलब समझाने में
2. प्रशिक्षु सहयोगी की भूमिका का वर्णन करने में
3. रिटेल बिक्री का सार समझाने में

1.1.1 रिटेल बिक्री क्या है?

“रिटेल बिक्री” शब्द ग्राहकों को उपभोक्ता वस्तुएं या सेवाएं बेचने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। रिटेल बिक्री का मतलब थोक में बेचने की बजाय कम संख्या में बेचना है। उत्पादों को मॉल, डिपार्टमेंटल स्टोर और ई-वाणिज्य वेबपेजों जैसे कई माध्यमों से बेचा जा सकता है।



चित्र 1.1 रिटेल दुकान

हम एक उदाहरण की मदद से रिटेल बिक्री का मतलब समझ सकते हैं।

आप एक मोबाइल हैंडसेट खरीदने के लिए उत्सुक हैं। आप पास की दुकान पर जाते हैं और व्यक्तिगत उपयोग के लिए एक फोन खरीदते हैं। उपरोक्त मामले में, आप खरीदार हैं जो एक निश्चित स्थान, अर्थात् पास की दुकान में गए हैं। हैंडसेट बेचने वाला रिटेल विक्रेता है और बेची जा रही वस्तु उत्पाद है। यह रिटेल व्यापार की अवधारणा है। रिटेल विक्रेता भारी मात्रा (बड़ी संख्या) में उत्पाद खरीदते हैं और अंतिम उपयोगकर्ताओं, अर्थात् ग्राहकों को इन्हें बेचते हैं।

1.1.2 रिटेल विक्रेता क्या करते हैं?

उपभोक्ता और थोक व्यापारी के बीच रिटेल व्यापारी एक कड़ी है। रिटेल विक्रेताओं द्वारा की जाने वाली गतिविधियाँ हैं:

क. खरीदना

ग्राहकों की माँग का आकलन करने के बाद रिटेल विक्रेता विविध वस्तुओं की विशाल मात्रा अलग-अलग थोक विक्रेताओं से खरीदते हैं। वे वस्तुओं के सबसे अच्छे स्टॉक का चयन अलग-अलग थोक विक्रेताओं से करते हैं और उन्हें एक ही छत के नीचे इकट्ठा करते हैं। इस तरह से वे वस्तुओं को खरीदने और इकट्ठा करने के दोहरे कार्य को करते हैं।

ख. थोक उत्पाद को विभक्त करना

रिटेल विक्रेता उत्पाद को छोटी मात्रा में विभक्त कर देते हैं।



चित्र 1.2 उत्पाद भंडार एक छत के नीचे



चित्र 1.3 थोक उत्पाद को विभक्त करना

ग. उत्पाद के स्तर को बनाए रखना

रिटेल विक्रेता उत्पाद इस तरीके से सजा कर रखते हैं कि वे ग्राहकों के लिए सुलभ रहें, जब भी वे चाहते हों।



चित्र 1.4 उत्पाद का स्तर बनाए रखना

घ. उत्पाद को बढ़ावा देना

बिक्री को बढ़ावा देने और बिक्री बढ़ाने के लिए रिटेल विक्रेता ग्राहकों को उत्पादों के बारे में बहुमूल्य जानकारी देता है।



चित्र. 1.5 उत्पाद को बढ़ावा देना



चित्र. 1.6 संचार माध्यम

यूनिट 1.2: प्रशिक्षु सहयोगी की भूमिका

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. बिक्री बढ़ाने की जरूरत और प्रचार की विवेचना कर पाने में
2. मौसमी चलन और बिक्री पर उनके प्रभाव का महत्व समझाने में

1.2.1 प्रशिक्षु सहयोगी कौन है?

प्रशिक्षु सहयोगी वह व्यक्ति है, जो दुकान में ग्राहकों की जरूरतों को समझने तथा उन्हें प्रासंगिक सेवा और जानकारी प्रदान करने के लिए उनसे बातचीत करता है। प्रशिक्षु सहयोगी उत्पाद प्रदर्शन, दुकान का रखरखाव और बिक्री के लिए जिम्मेदार है।



चित्र. 1.9 प्रशिक्षु सहयोगी

1.2.2 प्रशिक्षु सहयोगी की भूमिका क्या है?

प्रशिक्षु सहयोगी ग्राहकों की जरूरतों को समझने के लिए उनके साथ बातचीत करते हैं और प्रासंगिक उत्पादों की बिक्री द्वारा उनकी सेवा करते हैं। उन्हें टीम के साथ और रिटेल बिक्री संगठन के अंदर गर्मजोशी के साथ काम करना चाहिए। उन्हें शारीरिक दृष्टि से स्वस्थ और ऊर्जावान होने के साथ बढ़िया ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए लंबे समय तक काम करने में सक्षम होने की आवश्यकता है। इनमें प्रभावी बातचीत करने और सुनने का कौशल होना चाहिए।



चित्र 1.10 ग्राहक के साथ बातचीत

1.2.3 प्रशिक्षु सहयोगी की भौतिक विशेषताएँ

प्रशिक्षु सहयोगी के रूप में आपको उत्पाद प्रदर्शित करने के लिए दुकान में घूमना होगा, बिक्री प्रचार सामग्री को व्यवस्थित करना होगा और संभावित ग्राहकों के साथ बातचीत करने की आवश्यकता होगी। प्रशिक्षु सहयोगी के रूप में आपको फुर्तीला होना चाहिए और इन कर्तव्यों को प्रभावी ढंग से निभाने के लिए आपमें पर्याप्त क्षमता होनी चाहिए। ग्राहक जिन उत्पादों को देखने या खरीदने की इच्छा करते हैं, उनको संभालने या उन तक पहुँचने में आपको सक्षम होना चाहिए। एक अच्छे प्रशिक्षु सहयोगी के पास उचित श्रवण और संवाद का कौशल होना चाहिए, जिससे वह आत्मविश्वास के साथ ग्राहक के प्रश्नों को कुशलता से हल कर सकें।



चित्र 1.11 दुकान में उपस्थित प्रशिक्षु सहयोगी

टिप्स

क्या आप जानते हैं कि एक प्रशिक्षु सहयोगी की मुख्य भूमिका क्या है?

निम्नलिखित बिन्दु एक प्रशिक्षु सहयोगी की मुख्य भूमिका का वर्णन करते हैं:

1. दुकान को सुरक्षित रखना
2. स्वास्थ्य और सुरक्षा को बनाए रखना
3. दुकान को साफ और स्वच्छ रखना
4. बिक्री को बढ़ावा देने के लिए उत्पाद को प्रदर्शित करना
5. बिक्री के लिए उत्पाद तैयार करना
6. दृश्यमान विक्रय प्रचार प्रदर्शन की योजना बनाना और तैयारी करना
7. दृश्यमान विक्रय प्रचार प्रदर्श को पोशाक पहनाना
8. दृश्यमान विक्रय प्रचार प्रदर्श को विघटित करके भंडारण करना
9. ग्राहकों को जानकारी और सलाह देना
10. ग्राहकों को निष्ठा योजनाओं के बारे में जानकारी देना
11. ग्राहक के समक्ष अपनी और संगठन की एक सकारात्मक छवि बनाना
12. टीम के साथ प्रभावी ढंग से काम करना

