



Sk II India
कौशल भारत - कुशल भारत



प्रतिभागी पुस्तिका

सेक्टर
रिटेल

सब—सेक्टर
रिटेल ऑपरेशंस

व्यवसाय
स्टोर ऑपरेशंस



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

रिटेल ड्रेनी एसोसिएट

प्रकाशक :

ExcelBooks
PRIVATE LIMITED

एक्सेल बुक्स प्राइवेट लिमिटेड

रजिस्टर्ड ऑफिस : ई-77, साउथ एक्टेंशन पार्ट-1, दिल्ली-110049

कॉर्पोरेट ऑफिस : नोएडा: बी-25 / 5&6 सेक्टर-59 नोएडा-201301

सेल्स ऑफिस : 81, श्यामलाल मार्ग, दरियागंज, दिल्ली-110002

ई-मेल : info@excelbooks.com

वेबसाईट : www.excelbooks.com

सर्वाधिकार सुरक्षित,
प्रथम संस्करण, मार्च 2017

ISBN 978-93-87034-14-3

भारत में मुद्रित
एक्सेल प्रिन्टर्स,
नई दिल्ली-110002

कॉपीराइट © 2017

रिटेलर्स असोसिएशन स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया
703-704, सागर टेक प्लाजा-ए, अंधेरी-कुरला रोड,
साकीनाका, अंधेरी (ई), मुंबई-400072

वेबसाईट : www.rasci.in

फोन : +91 22 40058210-5

दावा त्याग

यहां पर दी गई सूचना रिटेलर्स एसोसिएशन स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया (रासकी) के विश्वसनीय स्रोत से प्राप्त की गई है। रासकी ऐसी सूचना की सटीकता, संपूर्णता या पर्याप्तता की सभी वारंटियों का दावा त्यागता है। रासकी यहां पर दी गई सूचना में त्रुटियां, चूक, या अपर्याप्तता या उसकी व्याख्याओं का कोई दायित्व नहीं लेता है। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के स्वामियों को ढूँढने का भरसक प्रयास किया गया है। प्रकाशक, इस पुस्तक के भावी संस्करणों के लिए इस पुस्तक में हुई चूकों को उनकी जानकारी में लाने के लिए आभारी होगा। रासकी की कोई भी इकाई इस सामग्री पर भरोसा करने के कारण किसी भी व्यक्ति को होने वाली हानि, चाहे जो भी हो, उसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा। इस प्रकाशन में दी गई सामग्री कॉपीराइट के अधीन है। इस प्रकाशन के किसी भी भाग का, किसी भी रूप में, किसी भी माध्यम से, चाहे कागज पर या इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से पुनरुत्पादन, संग्रहण या वितरण तब तक नहीं किया जा सकता जब तक कि यह रासकी द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है।





“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।”

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री, भारत



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' QP No. 'RAS/Q0103 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 एवं 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 महत्व 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 विषेशताएं—

- (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 सम्प्रिलित 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।

विषय सूची

क्रमांक	पृष्ठ संख्या
मोड्यूल्स और यूनिट्स	
1. परिचय	1
यूनिट 1.1: भारत में रिटेल क्षेत्र	3
यूनिट 1.2: प्रशिक्षु सहयोगी की भूमिका	6
2. रिटेल स्टोर में उत्पाद का प्रदर्शन (RAS/N0105)	9
यूनिट 2.1: उत्पाद प्रदर्शन	11
यूनिट 2.2: रिटेल प्रदर्शन के लिए उचित व्यवस्था	14
यूनिट 2.3: दुकान की प्रक्रियाओं के अनुसार प्रदर्शन आवश्यकताओं का निर्धारण	18
यूनिट 2.4: उत्पाद प्रदर्शित करने के लिए कानूनी और सांविधिक आवश्यकताएं	20
यूनिट 2.5: सामग्री और उपकरणों पर लेबल लगाने का महत्व	23
यूनिट 2.6: अतिरिक्त सामग्री और उपकरण	25
3. दृश्यमान विक्रय प्रदर्शन की योजना बनाना और तैयारी करना (RAS/N0106)	29
यूनिट 3.1 दृश्यमान रूपरेखा को समझना	31
यूनिट 3.2 रूपरेखा बनाने के लिए प्रदर्शन की आवश्यकताओं का पता लगाना	35
यूनिट 3.3 विषय, बिक्री और प्रचार अभियानों में दृश्यमान प्रदर्शन की भूमिका	37
यूनिट 3.4 दृश्यमान विक्रेता की पहचान और उनसे संपर्क करना	39
यूनिट 3.5 उत्पाद सुपुर्दगी की व्यवस्था और निगरानी तथा भंडार अभिलेख अद्यतन करना	42
यूनिट 3.6 दृश्यमान बिक्री प्रदर्श	46
4. दृश्यात्मक उत्पाद प्रदर्श की साज—सज्जा (RAS/N0107)	51
यूनिट 4.1 कंपनी की दृश्यात्मक रूपरेखा और व्यापार नीतियां	53
यूनिट 4.2 प्रदर्शन स्थल पर आकर्षण केंद्र का निर्माण करना	58
यूनिट 4.3 पुतलों को परिधान पहनाने और विभिन्न उत्पादों को सजाने की तकनीकें	61
यूनिट 4.4 प्रकाश का स्तर, दिशा और प्ररूप के साथ वातावरण बनाना	63
यूनिट 4.5 दृश्यात्मक प्रभाव के लिए आकार, रंग, बनावट और प्रकाश व्यवस्था के संयोजन का चयन	68
यूनिट 4.6 प्रदर्श के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी दिशा—निर्देश की रिपोर्टिंग	70
5. विघटन और संग्रहण (RAS/N0108)	75
यूनिट 5.1: प्रदर्शित वस्तुओं का विघटन और उनकी सुरक्षा	77
यूनिट 5.2: प्रदर्शित वस्तुओं की जांच, संचालन और वापसी	80
यूनिट 5.3: सामग्री, उपकरण और वस्तु प्रदर्शन स्थलों की सावधानीपूर्वक सफाई	84
यूनिट 5.4: प्रदर्शित वस्तुओं का सुरक्षित भंडारण और उनके भंडारण स्थान की पहचान	87
यूनिट 5.5: सुरक्षात्मक पैकेजिंग, सुरक्षा उपाय की आवश्यकताएं और प्रदर्शित वस्तुओं की लेबलिंग	90
यूनिट 5.6: रिकॉर्ड रखना, संबंधित जोखिम और प्रदर्शित वस्तुओं एवं भंडारण स्थान की रिपोर्टिंग	93



6. बिक्री के लिए उत्पादों को तैयार करना (RAS/N0109)	99
यूनिट 6.1: बिक्री के लिए उत्पादों की व्यवस्था	101
यूनिट 6.2: बिक्री के लिए उत्पादों का संयोजन करना	104
यूनिट 6.3: प्रदर्शित उत्पादों का प्रबंधन	110
यूनिट 6.4: क्षतिग्रस्त उत्पादों का प्रबंधन	114
7. निष्ठा योजना प्रोत्साहन (RAS/N0118)	119
यूनिट 7.1: निष्ठा योजना	121
यूनिट 7.2: निष्ठा योजना के तहत सदस्यों के लिए विशेष प्रस्ताव	125
यूनिट 7.3: निष्ठा योजना के बारे में ग्राहकों के प्रश्नों और चिंताओं का निवारण करना	130
यूनिट 7.4: ग्राहकों को निष्ठा योजना में पंजीकृत करने के लिए तैयार करना	134
यूनिट 7.5: सदस्यता का प्रमाण	138
8. दुकान की सुरक्षा (RAS/N0119)	141
यूनिट 8.1: कार्यस्थल की सुरक्षा का महत्व	143
यूनिट 8.2: सुरक्षा संबंधी जोखिमों के विभिन्न प्रकार	146
यूनिट 8.3: सुरक्षा संबंधी जोखिमों को पहचानना और उनसे बचाव	149
यूनिट 8.4: सुरक्षा संबंधी जोखिमों पर ध्यान देना	151
यूनिट 8.5: सुरक्षा संबंधी जोखिमों की पहचान करने में बाधाँ	153
यूनिट 8.6 सुरक्षा संबंधी जोखिमों की रिपोर्ट करना	157
यूनिट 8.7: सुरक्षा संबंधी जोखिमों की जिम्मेदारी केवल किसी अधिकृत कर्मचारी द्वारा ही लेने के कारण	159
यूनिट 8.8: प्रमुख सुरक्षा उपाय	161
9. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा (RAS/N0121)	165
यूनिट 9.1: स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा योजनाएं तथा प्रक्रियाएं	167
यूनिट 9.2: स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी चिंताओं की रिपोर्ट करना	172
यूनिट 9.3: स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए कंपनी की नीतियाँ	174
यूनिट 9.4: प्राथमिक और आपातकालीन चिकित्सा योजना	177
यूनिट 9.5: आपातकालीन और निकासी योजना का पालन करना	179
यूनिट 9.6: कार्य का वातावरण बेहतर बनाना	183
10. दुकान की साफ—सफाई और स्वच्छता (RAS/N0123)	187
यूनिट 10.1 स्वच्छ कार्यक्षेत्र के लिए संगठनात्मक मानक	189
यूनिट 10.2 कूड़ा और गंदगी मुक्त कार्यक्षेत्र बनाए रखने का महत्व	192
यूनिट 10.3 कूड़े और गंदगी को हटाने के तरीके	194
यूनिट 10.4 रिसाव के साथ जुड़े स्वास्थ्य और सुरक्षा के जोखिम	196



यूनिट 10.5 रिसाव की नियमित और पूरी तरह से सफाई करना	198
यूनिट 10.6 रिसाव के जोखिम को कम करने की तकनीक	200
यूनिट 10.7: उपकरण और सामग्री की साफ-सफाई करना	202
यूनिट 10.8: उपयोग के बाद सफाई उपकरणों का भंडारण करना	205
यूनिट 10.9: ग्राहकों को परेशान किए बिना दुकान की सफाई करना	209
यूनिट 10.10: सफाई के प्रभावी तरीके और तकनीक	211
11. प्रभावी ग्राहक सेवा (RAS/N0124)	215
यूनिट 11.1: उत्पाद और सेवाओं की जानकारी देना	217
यूनिट 11.2: ग्राहक निष्ठा को स्वीकार करना	221
यूनिट 11.3: चिड़चिड़े ग्राहकों को संभालना	224
यूनिट 11.4: शिकायतों से निपटते वक्त ग्राहक की निष्ठा को बनाए रखना	227
यूनिट 11.5: उपभोक्ता और व्यापारी विशेषाधिकार	228
12. स्वयं की सकारात्मक छवि प्रस्तुत करना (RAS/N0130)	231
यूनिट 12.1: संगठन की परिभाषा	233
यूनिट 12.2: मूलभूत शिष्टाचार	236
यूनिट 12.3: ग्राहक के साथ लेन-देन	239
यूनिट 12.4: ग्राहक को संतोषजनक उत्तर देना	242
यूनिट 12.5: ग्राहक की सहायता करना	248
13. रिटेल टीम में प्रभावी ढंग से कार्य करें (RAS/N0137)	251
यूनिट 13.1: प्रभावी टीमवर्क	253
यूनिट 13.2: सहयोगियों के साथ जानकारी साझा करना और प्रतिबद्धताएँ बनाना	256
यूनिट 13.3: सहयोगियों के साथ झगड़े को सुलझाना	264
14. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल	267
यूनिट 14.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	272
यूनिट 14.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	288
यूनिट 14.3: वित्तीय मामले	292
यूनिट 14.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	301
यूनिट 14.5: उद्यमशीलता को समझाना	311
यूनिट 14.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना	333
अन्यास: उत्तर	349







Skill India
स्कॉलर्स गवर्नमेंट - स्कूलों गवर्नमेंट



1. परिचय

यूनिट 1.1: भारत में रिटेल क्षेत्र

यूनिट 1.2: प्रशिक्षा 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, अर्थात पास की दुकान में गए हैं। हैंडसेट बेचने वाला रिटेल विक्रेता है और वे जो 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

ड. परिवहन और विज्ञापन

रिटेल विक्रेता उत्पादों को खरीदते हैं और उन्हें उन स्थानों पर ले जाते हैं, जहाँ से ग्राहकों द्वारा खरीदना सुविधाजनक होता है।



चित्र 1.7 परिवहन



चित्र 1.8 विज्ञापन

- नोट्स



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

टिप्प

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 प्रदर्शन 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

अभ्यास



1. रिटेल विक्रेताओं की बुनियादी गतिविधियों की सूची के साथ निम्नलिखित का मेल कराएं।

(क) खरीदना	(i) तत्काल खरीद के लिए उत्पाद की उपलब्धता सुनिश्चित करना
(ख) थोक उत्पादों को विभक्त करना	(ii) उत्पादों के बारे में ग्राहकों को बहुमूल्य जानकारी देना
(ग) उत्पाद के स्तर को बनाए रखना	(iii) अलग—अलग थोक विक्रेताओं से सबसे अच्छे उत्पाद लाना और बेचने के लिए उन्हें एक छत के नीचे एकत्र करना
(घ) उत्पाद को बढ़ावा देना	(iv) बिक्री के लिए कम मात्रा में उत्पाद की पेशकश करना

2. प्रशिक्षु सहयोगी की किसी भी 5 प्रमुख भूमिकाओं का वर्णन सूचीबद्ध करें।

(क)	
(ख)	
(ग)	
(घ)	
(ड)	

3. प्रशिक्षु सहयोगी के लिए निम्नलिखित व्यक्तिगत विशेषताओं में से किसकी आवश्यकता है?

- (क) गणना करने की क्षमता
- (ख) लंबे समय तक खड़े रहने की क्षमता
- (ग) दुकान की रूपरेखा की योजना बनाने की क्षमता

नोटस


