



**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 ऑपरेशन्स

व्यवसाय  
स्टोर ऑपरेशन्स

रेफरेंस आईडी: **RAS/Q0104, Version 1.0**  
**NSQF: Level 4**



## रिटेल सेल्स एसोसिएट

प्रकाशक :

**ExcelBooks**  
PRIVATE LIMITED

**एक्सेल बुक्स प्राइवेट लिमिटेड**

रजिस्टर्ड ऑफिस : ई-77, साउथ एक्टेशन 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 978-93-87034-16-7

भारत में मुद्रित  
एक्सेल प्रिन्टर्स,  
नई दिल्ली-110002

कॉपीराइट © 2017

रिटेलर्स असोसिएशन स्किल काउन्सिल 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 ढूंढने 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 इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पुनरुत्पादन, संग्रहण या वितरण तब तक नहीं किया जा सकता जब तक कि यह रासकी द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है।





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 Sales Associate' QP No. 'RAS/Qo104 NSQF Level 4'

Date of Issuance: **May 9<sup>th</sup>, 2016**

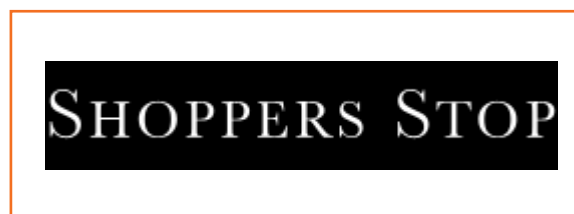
Valid up to\*: **May 10<sup>th</sup>, 2018**

*\*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 ऑक्यूपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOSs) पर आधारित कौशल को योगदान देने के लिए हम निम्नलिखित संगठनों का धन्यवाद करते हैं।



## पुस्तिका के बारे में

यह सहभागी पुस्तिका, रिटेल सेल्स एसोसिएट क्वालिफिकेशन पैक (QP) के प्रशिक्षण की सुविधा के लिए बनाई गई है। यह शिक्षार्थियों को एवं सेल्स एसोसिएट की भूमिकाओं और कार्य को प्रभावी तरीके से करने के लिए आवश्यक ज्ञान प्रदान करती है। यह पुस्तिका कम्पनी की उधार नीति, सुरक्षा 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 की प्रतिक्रियाओं का विवेचन और उनके खरीद निर्णय को स्वीकारना चाहिए, इन सब पर भी यह केन्द्रित है। इनके अतिरिक्त विशेषज्ञ उत्पाद प्रदर्शन और ग्राहक बातचीत के दौरान समय प्रबंधन का भी वर्णन किया गया है।

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

यह पुस्तिका पांच नेशनल ऑक्यूपेशनल स्टैण्डर्ड्स (NOSs) में विभाजित है। NOSs वह व्यवसाय मानक है, जो विभिन्न भूमिकाओं के लिए उद्योग जगत के विभिन्न प्रतिनिधियों द्वारा समर्थित है तथा उस पर 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 विक्रेता 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 कदम दर कदम 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	मोड्यूलस और यूनिट्स	पृष्ठ संख्या
<b>1.</b>	<b>परिचय</b>	<b>1</b>
	यूनिट 1.1: रिटेल सेल्स एसोसिएट – संक्षिप्त अवलोकन	3
	यूनिट 1.2: रिटेल सेल्स एसोसिएट की भूमिका और उत्तरदायित्व	7
<b>2.</b>	<b>संसाधन खरीद के लिए ऋण आवेदन पत्र प्रसंस्करण (RAS/N0114)</b>	<b>11</b>
	यूनिट 2.1: ऋण सुविधा की जरूरत का अवलोकन	13
	यूनिट 2.2: ऋण सुविधा की शर्तें और विशेषताएँ	16
	यूनिट 2.3: कंपनी को ऋण सुविधाएं प्रदान करने के लिए कानूनी मापदंड	18
	यूनिट 2.4: ऋण जाँच और प्राधिकार के लिए कंपनी और कानून की प्रक्रियाएँ	20
	यूनिट 2.5: ऋण आवेदन पत्र की प्रक्रिया के दौरान समस्याओं का शीघ्र समाधान	23
<b>3.</b>	<b>दुकानों की सुरक्षा (RAS/N0120)</b>	<b>27</b>
	यूनिट 3.1: सुरक्षा के जोखिम और उनके प्रकार	29
	यूनिट 3.2: सुरक्षा जोखिमों से निपटने में कर्मचारियों की भूमिका, अधिकार और जिम्मेदारियाँ	32
	यूनिट 3.3: सुरक्षा जोखिमों से निपटने के लिए एक संगठन की नीतियाँ और प्रक्रियाएँ	36
	यूनिट 3.4: सुरक्षा जोखिम रिपोर्टिंग	39
	यूनिट 3.5: कंपनी की सुरक्षा नीति और प्रक्रियाओं का पालन	41
<b>4.</b>	<b>स्वास्थ्य और सुरक्षा को बनाए रखना (RAS/N0122)</b>	<b>45</b>
	यूनिट 4.1: स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा योजनाएँ और प्रक्रियाएँ	47
	यूनिट 4.2: स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी चिंताओं की रिपोर्टिंग	51
	यूनिट 4.3: कंपनी की स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी नीतियाँ	56
	यूनिट 4.4: प्राथमिक चिकित्सा और आपातकालीन चिकित्सा योजना	61
	यूनिट 4.5: आपातकाल और निकासी योजना का पालन	67
	यूनिट 4.6: कार्यक्षेत्र को सुरक्षित बनाएं	71
<b>5.</b>	<b>उत्पाद प्रदर्शन (RAS/N0125)</b>	<b>77</b>
	यूनिट 5.1: उत्पाद की बिक्री को बढ़ावा देने में प्रतिपादन की भूमिका	79
	यूनिट 5.2: प्रतिपादन क्षेत्र की तैयारी	81
	यूनिट 5.3: उत्पाद प्रतिपादन के दौरान उसकी विशेषताएं एवं लाभ बताना	83
	यूनिट 5.4: उत्पाद प्रतिपादन के विभिन्न चरणों का तार्किक अनुक्रम	85
<b>6.</b>	<b>सही उत्पाद खरीदने में ग्राहकों की मदद करना (RAS/N0126)</b>	<b>93</b>
	यूनिट 6.1: बिक्री और साख को बढ़ाने के लिए उत्पाद की विशेषताएं और लाभ बताना	95
	यूनिट 6.2: उत्पादों का चयन करने में ग्राहक की सहायता करना और उनके प्रश्नों के जवाब देना	99
	यूनिट 6.3: अप-बिक्री और क्रॉस-बिक्री के अवसरों को पहचानना	102
	यूनिट 6.4: ग्राहक की प्रतिक्रियाओं को एकत्र करना और उनकी व्याख्या करना तथा उनके उत्पाद खरीद के निर्णय की पुष्टि करना	104
	यूनिट 6.5: बिक्री को पूर्ण करने और बिल का भुगतान करने की विधि	109
	यूनिट 6.6: असंतोषकारक उत्पाद की वापसी से संबंधित कानूनी अधिकार	111



<b>7. उत्पाद बिक्री विशेषज्ञ का विवरण (RAS/N0127)</b>	<b>115</b>
यूनिट 7.1: ग्राहकों को विशिष्ट उत्पादों की विशेषताओं एवं लाभों की जानकारी देना	117
यूनिट 7.2: ग्राहक की रुचि के अनुसार उत्पादों का प्रदर्शन करना	119
यूनिट 7.3: ग्राहक को उत्पाद की जानकारी देना और उसके प्रश्नों के जवाब देना	121
यूनिट 7.4: विशिष्ट उत्पादों का प्रतिपादन	124
यूनिट 7.5: उत्पादों का सुरक्षित एवं असरदार प्रतिपादन	127
यूनिट 7.6: उत्पाद प्रतिपादन के दौरान दुकान की सुरक्षा एवं बचाव	130
<b>8. सेल को अधिकतम सीमा तक बढ़ाना (RAS/N0128)</b>	<b>133</b>
यूनिट 8.1: उत्पाद की विशेषताओं एवं लाभों का विश्लेषण	135
यूनिट 8.2: प्रचार के अवसरों की पहचान करना एवं सूचना देना	138
यूनिट 8.3: उत्पादों का प्रचार करना	140
यूनिट 8.4: प्रचार परिणाम की रिकॉर्डिंग और उसका मूल्यांकन भाग के उद्देश्य	142
<b>9. निजी और बिक्री के बाद सेवा सहायता (RAS/N0129)</b>	<b>145</b>
यूनिट 9.1: ग्राहक से मिलने की तैयारी करना	147
यूनिट 9.2: ग्राहकों को निजीकृत सेवा प्रदान करना	151
यूनिट 9.3: कंपनी के ग्राहक सेवा मानकों को पूरा करना	155
यूनिट 9.4: ग्राहक संबंधी रिकॉर्ड को बनाए रखने के लिए कंपनी की प्रक्रिया	158
यूनिट 9.5: ग्राहकों के साथ संबंधों का विकास	161
<b>10. सकारात्मक छवि का निर्माण (RAS/N0130)</b>	<b>167</b>
यूनिट 10.1: सुरक्षा के मूल सिद्धांत	169
यूनिट 10.2: बुनियादी शिष्टाचार का विकास	176
यूनिट 10.3: ग्राहक से उचित व्यवहार	180
यूनिट 10.4: ग्राहकों को जटिल जानकारी समझाना और बताना	188
यूनिट 10.5: आंतरिक और बाह्य ग्राहकों के साथ संबंधों का निर्माण	193
यूनिट 10.6: डाटाबेस का निर्माण और विश्लेषण	197
<b>11. ग्राहक की समस्या को सुलझाना (RAS/N0132)</b>	<b>203</b>
यूनिट 11.1: ग्राहक सेवा संबंधी समस्याओं की पहचान	205
यूनिट 11.2: ग्राहक सेवा समस्याओं के लिए समाधान निर्धारित करना	209
यूनिट 11.3: समस्या समाधान के विकल्पों पर ग्राहक से बातचीत करना	211
यूनिट 11.4: ग्राहक सेवा समस्याओं को हल करने के लिए कार्रवाई करना	213
यूनिट 11.5: पुनरावर्ती समस्याओं और समाधान न हो पाने की स्थिति से निपटना	215
<b>12. सेवा वितरण का आयोजन (RAS/N0133)</b>	<b>219</b>
यूनिट 12.1: ग्राहक सेवा वितरण का आयोजन	221
यूनिट 12.2: विष्वसनीय ग्राहक सेवा का गठन	223
यूनिट 12.3: ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए संगठन की प्रक्रिया का पालन करना	225
यूनिट 12.4: ग्राहक सेवा व्यवस्थित और नियंत्रित रखना	227
यूनिट 12.5: विष्वसनीय ग्राहक सेवा बनाए रखने के लिए रिकॉर्डिंग सिस्टम का उपयोग करना	232





<b>13. ग्राहक के साथ संबंध सुधारना (RAS/N0134)</b>	<b>237</b>
यूनिट 13.1: ग्राहक संबंधों और उनके साथ संवाद में सुधार	239
यूनिट 13.2: ग्राहक और संगठन की जरूरतों में तालमेल बनाए रखना	243
यूनिट 13.3: ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करना और अपेक्षा से अधिक करना	245
<b>14. ग्राहक सेवा के मुद्दों की निगरानी और हल करना (RAS/N0135)</b>	<b>251</b>
यूनिट 14.1: संगठनात्मक प्रक्रिया और प्रणाली द्वारा ग्राहक सेवा की समस्याएं समझना	253
यूनिट 14.2: ग्राहक सेवा की समस्याओं को सुलझाना	256
यूनिट 14.3: कार्रवाई के बारे में बताना और उनका विश्लेषण करना	258
यूनिट 14.4: दोहराई जाने वाली ग्राहक सेवा की समस्याओं को हल करना	260
यूनिट 14.5: सफलतापूर्वक हल की गई ग्राहक सेवा समस्याओं के प्रभाव के परिवर्तन की निगरानी और विश्लेषण	263
<b>15. निरंतर सेवा में सुधार करना (RAS/N0136)</b>	<b>267</b>
यूनिट 15.1: ग्राहक प्रतिक्रिया इकट्ठा करना, उनका विश्लेषण करना और प्रस्तुत करना	269
यूनिट 15.2: ग्राहक सेवा में सुधार करना	271
यूनिट 15.3: ग्राहक सेवा मानकों में परिवर्तन लागू करना	273
यूनिट 15.4: ग्राहक सेवा मानकों में लागू किए गए परिवर्तनों की समीक्षा	278
<b>16. टीम में प्रभावी ढंग से कार्य करना (RAS/N0137)</b>	<b>279</b>
यूनिट 16.1: प्रभावी ढंग से टीम का सहयोग करना	281
यूनिट 16.2: टीम के प्रति कर्मचारियों की जिम्मेदारियाँ	288
यूनिट 16.3: प्रभावी कार्य की आदतों को विकसित करना	295
<b>17. संगठन में प्रभावी ढंग से काम करना (RAS/N0138)</b>	<b>299</b>
यूनिट 17.1: संगठन में कार्य करना	301
यूनिट 17.2: समस्या-सुलझाने के कौशल का प्रदर्शन करना	307
यूनिट 17.3: संगठनात्मक समन्वय की प्रगति और आरोग्य और सुरक्षा व्यवस्थाओं का मूल्यांकन करना	311
<b>18. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल</b>	<b>317</b>
यूनिट 18.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	322
यूनिट 18.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	338
यूनिट 18.3: धन संबंधी मामले	342
यूनिट 18.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	351
यूनिट 18.5: उद्यमशीलता को समझना	361
यूनिट 18.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना	383
<b>अभ्यास: उत्तरमाला</b>	<b>399</b>







## 1. परिचय

यूनिट 1.1: रिटेल सेल्स एसोसिएट – संक्षिप्त अवलोकन

यूनिट 1.2: रिटेल सेल्स एसोसिएट की भूमिका और उत्तरदायित्व



## प्रमुख शिक्षा परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रिटेल सेल्स एसोसिएट का वर्णन करने में
2. अच्छा सेल्स एसोसिएट बनने के लिए आवश्यक कौशल पर चर्चा करने में
3. सेल्स एसोसिएट की भूमिका पर चर्चा करने में
4. सेल्स एसोसिएट के उत्तरदायित्व की पहचान करने में

## यूनिट 1.1: रिटेल सेल्स एसोसिएट – संक्षिप्त अवलोकन

### यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रिटेल सेल्स एसोसिएट का अभिप्राय समझाने में
2. रिटेल सेल्स एसोसिएट के लिए आवश्यक संगठनात्मक कौशल पर चर्चा करने में
3. रिटेल सेल्स एसोसिएट के लिए आवश्यक संवाद कौशल पर चर्चा करने में
4. रिटेल सेल्स एसोसिएट के लिए वांछित विश्लेषणात्मक कौशल पर चर्चा करने में

#### 1.1.1 रिटेल सेल्स एसोसिएट का अभिप्राय

रिटेल सेल्स एसोसिएट रिटेल आउटलेट का चेहरा है, जो स्टोर में ग्राहक के साथ संवाद करता है। रिटेल सेल्स एसोसिएट वे लोग हैं, जो रिटेल स्टोर में काम करते हैं और विभिन्न उत्पादों की बिक्री को देखते हैं जैसे कपड़े, खाद्य पदार्थ, खेल के सामान आदि। ये लोग हर रिटेल स्टोर का हिस्सा हैं। ये ग्राहक को वांछित उत्पाद खोजने और खरीदने में मदद करते हैं। ये ग्राहक से बातचीत के दौरान ग्राहक के प्रश्नों के जवाब भी देते हैं। एक उत्पाद की पहचान से लेकर खरीद तक सेल्स एसोसिएट तरह-तरह की सेवाएं प्रदान करते हैं।



चित्र 1.1 रिटेल बिक्री के लिए सहयोगी

#### 1.1.2 निपुण सेल्स एसोसिएट के लिए आवश्यक कौशल

अच्छा सेल्स एसोसिएट बनने के लिए पूर्ण कौशल की आवश्यक होती है। सेल्स एसोसिएट के लिए आवश्यक मुख्य कौशल इस प्रकार है:

**संगठनात्मक कौशल:** सेल्स एसोसिएट को दुकान की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए। उसे दस्तावेजों और वस्तुसूची की स्थिति की जानकारी होनी चाहिए तथा कंपनी के नियम के अनुसार कागजी कार्रवाई करने में पूर्ण सक्षम होना चाहिए।



चित्र 1.2 सेल्स एसोसिएट वस्तुसूची जाँचते हुए

**पारस्परिक कौशल:** रिटेल वातावरण में सेल्स एसोसिएट को महत्वपूर्ण ग्राहकों का स्वागत करने और अच्छा महसूस करवाने की जिम्मेदारी होती है। वह टीम के अच्छे खिलाड़ी की तरह काम के माहौल में होने वाले विवादों से बचता है तथा उनको सुलझाकर टीम के सदस्यों एवं ग्राहक के बीच अच्छे संबंध बनाए रखता है।



चित्र 1.3 सेल्स एसोसिएट अच्छा पारस्परिक कौशल दिखाते हुए

**संवाद कौशल:** सेल्स एसोसिएट में ग्राहकों को सुविधानुसार उत्पाद के लाभों के बारे में आसान तरीके से बताकर प्रभावी ढंग से संवाद करने की क्षमता होनी चाहिए। उन्हें ग्राहकों का अभिवादन तथा उनसे सरल सवाल पूछकर उनकी आवश्यकताओं को समझना चाहिए।



चित्र 1.4 सेल्स एसोसिएट ग्राहक को शुभकामनाएं देते हुए

**व्यावसायिक कौशल:** सेल्स एसोसिएट को गणित की बेसिक जानकारी तो होनी चाहिए, जिससे वह ग्राहक द्वारा छूट के बारे में पूछने पर, तत्काल अपने गणितीय कौशल के द्वारा कीमतों की गणना कर उसे बता सकें।



चित्र 1.5 सेल्स एसोसिएट गणना कौशल का उपयोग करते हुए।

**तकनीकी ज्ञान:** एक सेल्स एसोसिएट को बुनियादी तकनीकी ज्ञान होना चाहिए। उसे रिटेल स्टोर में उपयोग की जा रही प्रौद्योगिकी का प्रासंगिक ज्ञान होना चाहिए। वह संबंधित हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर द्वारा बने हुए कंप्यूटरीकृत नकद रजिस्टर प्रणाली का प्रयोग करने में सहज होना चाहिए। उसे रिटेल स्केल, प्रिंटर, पेपर रोल और स्याही के प्रयोग के बारे में पता होना चाहिए।



चित्र 1.6 सेल्स एसोसिएट भुगतान प्राप्त करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए

**अन्य कौशल:** उपर्युक्त कौशलों के अलावा, एक सेल्स एसोसिएट को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए वास्तविक इच्छा के साथ, मित्रवत, उत्साही और ऊर्जावान होना चाहिए।



चित्र 1.7 सेल्स एसोसिएट का मित्रवत व्यवहार





## यूनिट 1.2: रिटेल सेल्स एसोसिएट की भूमिका और उत्तरदायित्व

### यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रिटेल सेल्स एसोसिएट की भूमिका समझाने में
2. सेल्स एसोसिएट के उत्तरदायित्व बताने में

### 1.2.1 रिटेल सेल्स एसोसिएट की भूमिका

एक रिटेल सेल्स एसोसिएट के प्राथमिक कार्य की भूमिकाओं में शामिल हैं:

- उत्पादों की सिफारिश, उनका वर्णन और उनका प्रदर्शन कर ग्राहकों को उन उत्पादों की खरीद में मदद करना।
- ग्राहकों की जरूरतों का ध्यान रखना और सही उत्तर देकर उनकी चिंताओं को दूर करने में सहायता करना।
- ग्राहकों को उत्पादों का सही विवरण उपलब्ध कराना
- एक साथ कई ग्राहकों की सेवा करना
- पेशेवर और परिपक्व तरीके से दुकान का प्रतिनिधित्व
- बिलों संबंधी लेनदेन को ठीक तरह से पूरा करना
- बिकने तथा वापसी आने वाले सामान की जानकारी लेकर दुकान की वस्तुसूची को सामयिक बनाए रखना



चित्र 1.8 सेल्स एसोसिएट ग्राहक से बातचीत करते हुए

### 1.2.2 रिटेल सेल्स एसोसिएट के उत्तरदायित्व

- ❑ उच्च स्तरीय बिक्री सेवा प्रदान करके ग्राहकों की संतुष्टि को सुनिश्चित करना।
- ❑ ग्राहकों की आवश्यकताओं का आंकलन करना, उन्हें सहायता की पेशकश करना तथा उत्पाद की विशेषताओं की व्याख्या करना।
- ❑ बिक्री बढ़ाने के लिए हर संभव प्रयास करना।
- ❑ दिए गए क्षेत्रों और स्टॉक की वर्तमान स्थिति के बारे में जानकारी सुनिश्चित करने के साथ-साथ सतत प्रदर्शनशीलता बनाए रखने के लिए प्रयास करना।
- ❑ स्टोर में घूम रहे ग्राहकों की सहायता के लिए सक्रिय रहना।
- ❑ स्टोर में बेचे जा रहे उत्पादों की अधिकाधिक जानकारी रखना तथा उत्पादों के उपलब्ध विकल्पों की पेशकश करना।
- ❑ दुकान को लाभकारी बनाने के लिए उत्पादों को क्रॉस सेल करने की तैयारी करना।
- ❑ ग्राहकों को उपयुक्त और संतोषजनक सेवा के लिए पेशकश करना।
- ❑ ग्राहकों के साथ सार्थक और विश्वसनीय संबंधों का निर्माण तथा उन्हें बनाए रखने पर काम करना।



चित्र 1.9 सेल्स एसोसिएट द्वारा ग्राहक को खरीददारी में सहयोग करते हुए।

### टिप्स

सेल्स एसोसिएट को निम्नलिखित सुनिश्चित करना होगा:

- ❑ ग्राहकों से मिलना और संबंध बनाना।
- ❑ ग्राहकों में उत्पादों के प्रति चाहत पैदा करना और सामान खरीदने के लिए उत्साहित करना।
- ❑ सुनिश्चित करें कि सभी ट्रायल रूम और फिटिंग कमरे ग्राहकों द्वारा उपयोग करने के लिए तैयार हैं।
- ❑ उत्पादों की आवश्यकता के अनुसार सामान भरना और बनाए रखना।
- ❑ एक विनम्र और सौहार्दपूर्ण तरीके से उत्पाद वापसी को निपटाना।
- ❑ स्टार परफार्मर बनने पर ध्यान केंद्रित करते हुए अपने विक्रय लक्ष्यों को प्राप्त करना।
- ❑ सभी बिक्री प्वाइंट कार्यों और सेल्स एसोसिएट संबंधित कार्यों का ज्ञान होना।
- ❑ विक्रेता टैग, पर्चों के माध्यम से और प्रशिक्षण कक्षाओं में भाग लेकर उत्पादों से संबंधित ज्ञान को बढ़ाना और सुधार करना। इससे ग्राहकों के साथ ठीक तरह से संवाद करने में सहयोगियों को मदद मिलेगी।
- ❑ दुकान पर उत्पाद के प्रचार से संबंधित जानकारी ग्राहकों से साझा करना, जैसे बिक्री पर ऑफर आदि।

- उचित और स्वस्थ हाउसकीपिंग मानकों को बनाए रखना।
- नुकसान को रोकने के लिए अनुपालन-संबंधी नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करना।
- जब आवश्यक हो तब अतिरिक्त कर्तव्यों का पालन करना।
- अनुशासित, जिम्मेदार और नियमित रूप से रहना।

## अभ्यास

1. एक सेल्स एसोसिएट के पास अनेक प्रकार के कौशल होने चाहिए, जैसे (ठीक पर निशान लगाएं )
 

(क) पारस्परिक कौशल	(ख) संगठनात्मक कौशल
(ग) संवाद कौशल	(घ) व्यावसायिक कौशल
(ङ) उपर्युक्त सभी	
2. निम्नलिखित में से सही/गलत कथन की पहचान करें।
 

(क) सेल्स एसोसिएट को उच्च स्तरीय बिक्री सेवा के माध्यम से ग्राहकों की संतुष्टि को सुनिश्चित करना होता है।
(ख) उच्च स्तरीय बिक्री सेवा प्रदान करके ग्राहकों की संतुष्टि को सुनिश्चित करना रिटेल सहयोगी की जिम्मेदारी है
(ग) सेल्स एसोसिएट को ग्राहक की आवश्यकतानुसार सहायता करनी चाहिए।
(घ) सेल्स एसोसिएट को ग्राहकों की जरूरतों का आंकलन कर सहायता करनी चाहिए तथा उत्पाद की विशेषताओं की व्याख्या करनी चाहिए।
(ङ) सेल्स एसोसिएट को गणित की बेसिक जानकारी की आवश्यकता नहीं है
3. निम्नलिखित में से कौन से विकल्प सेल्स एसोसिएट की जिम्मेदारी हैं?
 

(क) ग्राहकों को उत्पाद के लाभों की जानकारी देना
(ख) उत्पाद के प्रदर्शन में सहायता करना
(ग) ग्राहकों का स्वागत और उनकी जरूरत तथा चाहत का निर्धारण करना
(घ) ग्राहकों की परेशानी और चिंताओं को दूर करना
(ङ) उपर्युक्त सभी
4. रिटेल सहयोगी \_\_\_\_\_ को सामान के बारे जानकारी एवं सुझाव देकर खरीदारी करने के लिए प्रोत्साहित करता है।
 

(क) ग्राहक	(ख) थोक विक्रेता
(ग) दुकान प्रबंधक	
5. सेल्स एसोसिएट ग्राहक को आसान तरीके से उत्पाद की सुविधाएँ और लाभ की जानकारी देते हैं निम्नलिखित में से कौन सा कौशल सेल्स एसोसिएट को ठीक तरह से उसके दायित्वों को निभाने में मदद करेगा?
 

(क) संगठनात्मक कौशल	(ख) गणितीय कौशल
(ग) तकनीकी कौशल	(घ) संवाद कौशल

6. रिटेल सेल्स एसोसिएट रिटेल स्टोर्स में काम करते हैं और \_\_\_\_\_ का काम करते हैं।  
 (क) खरीदारी (ख) बेचने  
 (ग) बिल बनाने (घ) डिलीवरी
7. नीचे दिए गए चित्र से पता चलता है कि सेल्स एसोसिएट \_\_\_\_\_ कर रहा है।



8. सेल्स एसोसिएट को एक उत्पाद पर छूट की गणना करने में मुश्किल हो रही है। सेल्स एसोसिएट को निम्नलिखित में से किस कौशल को बढ़ाने की आवश्यकता है?  
 (क) पारस्परिक कौशल (ख) गणितीय कौशल  
 (ग) संवाद कौशल (घ) संगठनात्मक कौशल

### नोट्स




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---