



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

## রিটেইল সেলস অপারেশন্স

লেভেল- ০৩

মডিউল শিরোনামঃ খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করা

**Module: Interpreting Sales Operations in Retail Business**

মডিউল কোড: CBLM- IS-RSO-01-L3-BN-V1



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ  
প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়,  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



## কপিরাইট

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ,  
প্রধান উপদেষ্টার কার্যালয়।  
১১-১২ তলা, বিনিয়োগ ভবন  
ই-৬/বি, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭  
ইমেইল: [ec@nsda.gov.bd](mailto:ec@nsda.gov.bd)  
ওয়েবসাইট: [www.nstda.gov.bd](http://www.nstda.gov.bd)  
ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টাল: <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিউটারি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালটির (সিবিএলএম) স্বত্ব জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (এনএসডিএ) এর নিকট সংরক্ষিত। এনএসডিএ-এর যথাযথ অনুমোদন ব্যতীত অন্য কেউ বা অন্য কোন পক্ষ এ সিবিএলএমটির কোন রকম পরিবর্তন বা পরিমার্জন করতে পারবে না।

“খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করা” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত রিটেইল সেলস অপারেশন্স লেভেল-৩ অকুপেশনের কম্পিউটারি স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে রিটেইল সেলস অপারেশন্স লেভেল-৩ স্ট্যান্ডার্ডটি বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সন্নিবেশিত হয়েছে।

এ ডকুমেন্টটি সংশ্লিষ্ট বিশেষজ্ঞ প্রশিক্ষক/পেশাজীবীর দ্বারা এনএসডিএ কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে।

এনএসডিএ স্বীকৃত দেশের সকল সরকারি-বেসরকারি-এনজিও প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে রিটেইল সেলস অপারেশন্স লেভেল-৩ কোর্সের দক্ষতা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ বাস্তবায়নের জন্য এ সিবিএলএমটি ব্যবহার করতে পারবে।



----- তারিখে অনুষ্ঠিত ----- কর্তৃপক্ষ সভায় অনুমোদিত



## সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি রিটেইল সেলসের জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত করা, খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করা, খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট সেস্টর চিহ্নিত করা, খুচরা ব্যবসার স্তম্ভ সম্পর্কে জানা, খুচরা বিক্রয়ের তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করা, খুচরা বিক্রয় অপারেশনে ব্যবহৃত পরিভাষাগুলি ব্যাখ্যা করা। একজন দক্ষ রিটেইল সেলস এন্ক্রিকিউটিভের জন্য যে প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ইতিবাচক মনোভাব প্রয়োজন তা এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

এই মডিউলে বর্ণিত শিখনফল অর্জনের জন্য আপনাকে ধারাবাহিকভাবে শিক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। এইসব কার্যক্রম একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীকক্ষে বা অন্যত্র সম্পন্ন করা যেতে পারে। বর্ণিত শিখনফল তথা জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের জন্য এসব কার্যক্রমের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট অনুশীলন ও সম্পন্ন করতে হবে।

শিখন কার্যক্রমের ধারা জানার জন্য "শিখন কার্যক্রম" অংশটি অনুসরণ করুন। ধারাবাহিকভাবে জানার জন্য সূচিপত্র, তথ্যপত্র, কার্যক্রম পত্র, শিখন কার্যক্রম, শিখনফল এবং উত্তরপত্রে পৃষ্ঠা নম্বর ব্যবহার করা হয়েছে। নির্দিষ্ট পাঠের সাথে সঠিক সহায়ক উপাদান সম্পর্কে জানার জন্যে শিখন কার্যক্রম অংশটি দেখতে হবে। এই শিখন কার্যক্রম অংশ আপনার সক্ষমতা অর্জন অনুশীলনের রোডম্যাপ হিসাবে কাজ করে।

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শিট' সমাপ্ত করুন। 'সেলফ চেক' শীটে দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর সঠিক হয়েছে কি না তা জানার জন্য 'উত্তর পত্র' দেখুন।

জব শীটে নির্দেশিত ধাপ অনুসরণ করে যাবতীয় কার্য সম্পাদন করুন। এখানেই আপনি নতুন সক্ষমতা অর্জনের পথে আপনার নতুন জ্ঞান কাজে লাগাতে পারবেন।

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

এই শিখন গাইডে নির্দেশিত সকল কাজ শেষ করার পর অর্জিত সক্ষমতা মূল্যায়ন করে নিশ্চিত হবেন যে, আপনি পরবর্তী মূল্যায়নের জন্য কতটুকু উপযুক্ত। প্রয়োজনীয় সব সক্ষমতা অর্জন হয়েছে কিনা তা জানার জন্য মডিউলের শেষে সক্ষমতা মান এর একটি চেকলিস্ট দেওয়া হয়েছে। এই তথ্যটি কেবলমাত্র আপনার নিজের জন্য।



## সূচিপত্র

কপিরাইট.....	i
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা.....	v
মডিউল কন্টেন্ট.....	১
<b>শিখনফল (Learning Outcome)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে.....</b>	<b>২</b>
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৩
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৪
সেলফ চেক (Self-Check)-১: খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৩৩
উত্তরপত্র (Answer Key)-১: খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৩৪
টাস্ক শিট (Task Sheet)-১.১: পণ্যের শ্রেণী অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করুন.....	৩৫
<b>শিখনফল (Learning Outcome)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....</b>	<b>৩৬</b>
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৩৭
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৩৮
সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৪৭
উত্তর পত্র (Answer Key)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে.....	৪৮
টাস্ক শিট (Task Sheet)-২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন.....	৪৯
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন.....	৫০
জব শিট (Job Sheet)-২.২: খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করুন.....	৫১
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-২.২: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন.....	৫২
<b>শিখনফল (Learning Outcome)-৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুনাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে.....</b>	<b>৫৩</b>
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- ৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুনাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে.....	৫৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুনাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে.....	৫৫
সেলফ চেক (Self-Check)-৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুনাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে.....	৬৯
উত্তরপত্র (Answer Key)-৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুনাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে.....	৭০
টাস্ক শিট (Task Sheet)-৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুনাবলী তালিকা ভুক্ত করুন.....	৭১
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুনাবলী তালিকা ভুক্ত করুন.....	৭২
টাস্ক শিট (Task Sheet)-৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব নথিভুক্ত করুন.....	৭৩
স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা।.....	৭৪
<b>দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency).....</b>	<b>৭৫</b>

## মডিউল কন্টেন্ট

ইউ ও সি শিরোনাম	খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করুন (Interpret Sales Operations in Retail Business )
ইউ ও সি কোড	OU-IS-RSO-01-L3-BN-V1
মডিউল শিরোনাম	খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা।
মডিউলের বর্ণনা	খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারা, খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারা এবং একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণগতমান এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
নমিনাল সময়	৩০ ঘন্টা
শিখনফল	এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজ গুলো করতে পারবেন। ১. বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে। ২. খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে। ৩. একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে।

### অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে
২. খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করা হয়েছে
৩. খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করা হয়েছে
৪. খুচরা ব্যবসার স্তম্ভসমূহ স্বীকৃত করা হয়েছে
৫. খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করা হয়েছে
৬. খুচরা ব্যবসায় ব্যবহৃত পরিভাষাসমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে
৭. খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে
৮. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে
৯. খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করা হয়েছে
১০. খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা হয়েছে

**শিখনফল (Learning Outcome)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে**

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে</li> <li>২. খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করা হয়েছে</li> <li>৩. খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করা হয়েছে</li> <li>৪. খুচরা ব্যবসার স্তম্ভসমূহ স্বীকৃত করা হয়েছে</li> <li>৫. খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করা হয়েছে</li> <li>৬. খুচরা ব্যবসায় ব্যবহৃত পরিভাষাসমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে</li> </ol>
শর্ত ও রিসোর্স	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ</li> <li>২. সিবিএলএম</li> <li>৩. হ্যান্ডআউটস</li> <li>৪. ল্যাপটপ</li> <li>৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর</li> <li>৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার</li> <li>৭. ইন্টারনেট সুবিধা</li> <li>৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার</li> <li>৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস</li> <li>১০. প্রয়োজনীয় টুলস</li> <li>১১. প্রয়োজনীয় পিপিই</li> </ol>
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. খুচরা ব্যবসার সংজ্ঞা</li> <li>২. খুচরা ব্যবসার ধরন</li> <li>৩. খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্র</li> <li>৪. খুচরা ব্যবসার স্তম্ভসমূহ</li> </ol>
জব/টাস্ক/এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. পণ্যের শ্রেণী অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করুন।</li> </ol>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. আলোচনা (Discussion)</li> <li>২. উপস্থাপন (Presentation)</li> <li>৩. প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)</li> <li>৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)</li> <li>৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)</li> <li>৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving)</li> <li>৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)</li> </ol>
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</li> <li>২. প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)</li> <li>৪. পোর্টফলিও (Portfolio)</li> </ol>

**শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে**

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণার্থীদের “বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন। টাস্ক শিট ১.১: পণ্যের শ্রেণী অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ১.১: পণ্যের শ্রেণী অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করুন।

## ইনফরমেশন শিট (Information Sheet)-১: বিক্রয় কার্যক্রম ও খুচরা ব্যবসা ব্যাখ্যা করতে পারবে

**শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective):** এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ১.১ খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত করতে পারবে।
- ১.২ খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করতে পারবে।
- ১.৩ খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করতে পারবে।
- ১.৪ খুচরা ব্যবসার স্তম্ভসমূহ স্বীকৃত করতে পারবে।
- ১.৫ খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করতে পারবে।
- ১.৬ খুচরা ব্যবসায় ব্যবহৃত পরিভাষাসমূহ ব্যাখ্যা করতে পারবে।

### ১.১ খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত

আমরা প্রতিদিন খুচরা ব্যবসার সাথে যুক্ত থাকি, তবুও এই শব্দটির মধ্যে কি আছে তা অনেক সময় আমাদের ধারণা থাকে না। একটা সাধারণ চায়ের দোকান থেকে বৃহৎ শপিং মল পর্যন্ত সকল ধরনের ব্যবসায় যেখানে ভোক্তারা তাদের প্রয়োজনীয় পণ্য ক্রয় করে তাকে ই-খুচরা ব্যবসা বলা হয়।

খুচরা ব্যবসা হলো একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ যা আমাদের দৈনন্দিন জীবনে অবিচ্ছেদ্যভাবে জড়িত। এটি আমাদের প্রয়োজনীয় পণ্য এবং সেবা গ্রাহক পর্যায়ে পৌঁছে দেয়, একটি অর্থনীতির গতি এবং বিকাশে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

#### খুচরা শব্দের উৎপত্তি

"রিটেইল" শব্দটি ফরাসি শব্দ "retailier" থেকে উদ্ভূত, যার অর্থ "কাটা, টুকরো টুকরো করা"। মধ্যযুগীয় ফরাসি ভাষায় "retailier" শব্দটি ব্যবহৃত হতো কাপড় বা অন্যান্য পণ্য টুকরো করে কেটে বিক্রি করার প্রক্রিয়াকে বোঝাতে। খুচরা বিক্রেতারা বড় আকারের পণ্য বা বস্তুকে ছোট ছোট টুকরো করে গ্রাহকদের কাছে বিক্রি করতেন। এই প্রক্রিয়াটি পরে "রিটেইল" নামে পরিচিত হয়ে ওঠে। খুচরা বিক্রয়ের মূল উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের ছোট পরিমাণে পণ্য সরবরাহ করা, যা তারা তাৎক্ষণিকভাবে ব্যবহার করতে পারেন।

#### খুচরা বিক্রয়

খুচরা বিক্রয় হলো এমন একটি কার্যকলাপ যেখানে পণ্য, পণ্য বা পরিষেবাগুলোকে সরাসরি গ্রাহকদের কাছে বিক্রি করা হয়, যারা এগুলো নিজেদের ব্যক্তিগত, পারিবারিক বা গৃহস্থালী প্রয়োজনে ব্যবহার করেন। খুচরা বিক্রয়ের মূল বৈশিষ্ট্য হল এটি সরাসরি শেষ ভোক্তার কাছে পৌঁছানো হয়, যা পাইকারি বিক্রয়ের থেকে আলাদা। খুচরা বিক্রয় বিভিন্ন ধরনের দোকান, সুপারমার্কেট, মল, ই-কমার্স ওয়েবসাইট এবং অন্যান্য বিক্রয় চ্যানেলের মাধ্যমে পরিচালিত হয়।

#### খুচরা ব্যবসার কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য

- খুচরা ব্যবসা সরাসরি চূড়ান্ত ভোক্তাদের সাথে কাজ করে, যারা পণ্য বা পরিষেবাগুলি নিজের জন্য বা পরিবারের জন্য ক্রয় করে।
- খুচরা ব্যবসায়ীরা সাধারণত বিভিন্ন ধরনের পণ্য সরবরাহ করে, যেমন খাদ্যদ্রব্য, পোশাক, ইলেকট্রনিক্স, প্রসাধনী, এবং অন্যান্য দৈনন্দিন প্রয়োজনীয় পণ্য।
- খুচরা ব্যবসায়ীরা সাধারণত স্বল্প পরিমাণে পণ্য বিক্রি করে এবং সাধারণত পাইকারি ব্যবসায়ীদের মতো বড় পরিমাণে পণ্য ক্রয় বা বিক্রয় করে না।



- খুচরা ব্যবসা সাধারণত স্থানীয় বাজারে ফোকাস করে এবং স্থানীয় গ্রাহকদের প্রয়োজন মেটানোর জন্য কাজ করে।
- খুচরা ব্যবসায়ীরা সাধারণত সরাসরি গ্রাহকদের কাছে পণ্য বিক্রি করে, যেখানে গ্রাহকরা সরাসরি দোকানে এসে পণ্য ক্রয় করতে পারে।

খুচরা ব্যবসা বিভিন্ন ফর্মে থাকতে পারে, যেমন সুপারমার্কেট, ডিপার্টমেন্ট স্টোর, বিশেষায়িত দোকান, অনলাইন খুচরা দোকান, ইত্যাদি।

## ১.২ খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত

খুচরা ব্যবসা হলো একটি গুরুত্বপূর্ণ ও প্রচলিত আর্থিক খাত। এই ব্যবসায় ছোট ও মাধ্যম আকারের দোকান, স্টোর এবং শপগুলো অন্তর্ভুক্ত। এই ধরনের প্রতিষ্ঠানগুলো মূলত স্থানীয় পণ্য, ছোটখাটো ইলেক্ট্রনিক্স, কাপড়, খাদ্য, ঔষধ ইত্যাদি বিক্রি করে। খুচরা ব্যবসায়ের প্রধান লক্ষ্য হলো গ্রাহকদের চাহিদা পূরণ করা এবং স্থানীয় বাজারে উপযুক্ত মূল্যে পণ্য সরবরাহ করা। এই ব্যবসায়ের জন্য বিভিন্ন দিক বিবেচনা করা প্রয়োজন, যেমন ব্যবসায়িক পরিবেশ, প্রযুক্তির ব্যবহার, নতুন প্রতিযোগিতা, গ্রাহক আচরণ ইত্যাদি। খুচরা ব্যবসায় সফল হতে হলে এই সমস্ত বিষয়গুলোকে ভালভাবে পরিচালনা করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

কয়েকটি রিটেইল (খুচরা) ফরম্যাট বোঝার সুবিধার্থে উল্লেখ করা হলো

ক. মালিকানার ভিত্তিতে	
<p><b>স্বতন্ত্র মালিকানা</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ এই ধরনের ব্যবসায় একজন ব্যক্তি পূর্ণ নিয়ন্ত্রণ এবং দায়িত্ব গ্রহণ করে। মালিক ব্যবসার সমস্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন এবং সমস্ত লাভ এবং ক্ষতি গ্রহণ করেন।</li> <li>▪ উদাহরণ: রাজিব স্টোর, বশির ফার্মিচার, করিম মেডিকেল এন্ড ড্রাগস এই সকল ব্যবসার মালিক ব্যক্তিগত ভাবে সকল সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন এবং ব্যবসার জন্য সম্পূর্ণ ভাবে দায়ী।</li> <li>▪ সুবিধা: পূর্ণ নিয়ন্ত্রণ, লাভ বেশী, সরল যোগাযোগ।</li> <li>▪ অসুবিধা: অর্থায়ন কঠিন, দায়িত্ব অনেক বেশী নিতে হয়, সময় এবং প্রচেষ্টা বেশি লাগে।</li> </ul>	
	
স্বতন্ত্র মালিকানা	অংশীদারী
<p><b>অংশীদারী</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ দুই বা ততোধিক ব্যক্তি একসাথে একটি ব্যবসা শুরু করে এবং ব্যবসার মালিকানা এবং দায়িত্ব ভাগ করে নেয়</li> <li>▪ উদাহরণ: আকাশ এবং পৃথিবী কাপড়ের দোকান, পলাশ ও শুব্র রেস্টোরী</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ সুবিধা: অর্থায়ন সহজ, পরিশ্রম এবং দায়িত্ব ভাগ করা হয়, বিভিন্ন দক্ষতা এবং অভিজ্ঞতা সমন্বয় করা হয়</li> <li>▪ অসুবিধা: সিদ্ধান্ত গ্রহণ কঠিন হতে পারে, মতের ভিন্নতা হতে পারে, অংশীদারদের মধ্যে বিরোধ হতে পারে।</li> </ul>
--

### কর্পোরেশন

- একটি আইনি প্রতিষ্ঠান যা নিজস্ব আইনি পরিচয় ধারণ করে। কর্পোরেশন নিজে সম্পত্তি এবং ঋণ ধারণ করতে পারে এবং মালিকেরা ব্যবসার জন্য সীমিত দায়িত্ব গ্রহণ করে।
- উদাহরণ: Walmart, Amazon, Daraz
- সুবিধা: অর্থায়ন সহজ, ঝুঁকি কম, ব্যবসা স্থায়ী।
- অসুবিধা: আইনি প্রক্রিয়া জটিল, মালিক ব্যবসার জন্য সীমিত নিয়ন্ত্রণ পান, কর আদায় বেশি হতে পারে।

### চেইনের মালিকানাধীন

- চেইনের মালিকানাধীন ব্যবসা একটি বৃহত্তর কর্পোরেশনের অধীনে পরিচালিত বিভিন্ন আউটলেট বা শাখার সমষ্টি। এই ধরনের ব্যবসা একাধিক স্থানে একই ব্র্যান্ড এবং মানের সাথে পণ্য বা পরিষেবা সরবরাহ করে।
- উদাহরণস্বরূপ: আড়ং, এপেক্স, স্বপ্ন, মীনাবাজার।
- সুবিধা: মানসম্মত পরিষেবা, ব্র্যান্ড পরিচিতি, বৃহৎ স্কেলে ক্রয় সুবিধা, ব্যবসায়িক সহায়তা।
- অসুবিধা: স্বাধীনতার অভাব, উচ্চ প্রারম্ভিক খরচ, প্রতিযোগিতার ঝুঁকি

চেইনের মালিকানাধীন ব্যবসা সাধারণত বড় কর্পোরেশন দ্বারা পরিচালিত হয় এবং একটি একক ব্র্যান্ডের অধীনে বিভিন্ন স্থানে বিস্তৃত থাকে, যা ব্যবসার স্থায়িত্ব ও গ্রাহক আস্থা বৃদ্ধিতে সহায়তা করে।

	
কর্পোরেশন	চেইনের মালিকানাধীন

### কনভেনিয়েন্স স্টোর

- কনভেনিয়েন্স স্টোর একটি ছোট আকারের খুচরা দোকান যা গ্রাহকদের দৈনন্দিন প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য সহজলভ্য পণ্য সরবরাহ করে। এসব স্টোর সাধারণত এলাকার বাসিন্দাদের দ্রুত এবং সুবিধাজনকভাবে প্রয়োজনীয় পণ্য কিনতে সহায়ক।
- উদাহরণ: 7-Eleven, Circle K, Daily Needs
- সুবিধা: অবস্থানগত সুবিধা, দ্রুত সেবা, দৈনন্দিন প্রয়োজনীয়তা, ব্যবসায়িক ঘন্টা।
- অসুবিধা: বেশী মূল্য, পণ্যের পরিসর সীমিত, মাগাজিন এলাকা ছোট।

### সুপার মার্কেট

- সুপারমার্কেট একটি বৃহৎ খুচরা দোকান যা বিভিন্ন প্রকারের পণ্য সরবরাহ করে, যেমন খাদ্যদ্রব্য, পানীয়, প্রসাধনী, ঘরোয়া সামগ্রী, এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র। সুপারমার্কেট সাধারণত একটি একক স্থান বা ভবনের মধ্যে অনেক পণ্যের ক্যাটেগরি অফার করে।
- উদাহরণ: Shwapno, Megamart, Agora, Mart
- সুবিধা: বিস্তৃত পণ্য পরিসর, সাশ্রয়ী দাম, একটি স্থানেই সবকিছু পাওয়া যায়, বিক্রয় প্রচার ও অফার।
- অসুবিধা: ভিড়, পর্যাপ্ত পার্সোনালাইজড সেবা না থাকা, স্টোরের গ্যাপ ও পুনর্বিবীকরণ।



কনভেনিয়েন্স স্টোর



সুপার মার্কেট

### ডিপার্টমেন্টাল স্টোর

- ডিপার্টমেন্টাল স্টোর হল একটি বড় খুচরা দোকান যা বিভিন্ন বিভাগের অধীনে পণ্য সরবরাহ করে। প্রতিটি বিভাগ নির্দিষ্ট ধরনের পণ্য নিয়ে কাজ করে, যেমন পোশাক, সৌন্দর্য সামগ্রী, গৃহস্থালীর সামগ্রী, ইলেকট্রনিক্স ইত্যাদি। এই ধরনের স্টোর সাধারণত একটি বৃহৎ শপিং এরিয়া নিয়ে থাকে এবং এক ছাদের তলায় বহু প্রকারের পণ্য সরবরাহ করে।
- উদাহরণ: এপেক্স, আড়ং, ওয়ালটন প্লাজা, মিনিস্টার
- সুবিধা: বিভিন্ন পণ্যের পরিসর, একই স্থানে সবকিছু, বিক্রয় এবং প্রচারণা, স্টোরের বড় আকার।
- অসুবিধা: বৃহৎ পরিসর পরিচালনা, পণ্যের সঞ্চয়, বিপুল সংখ্যক গ্রাহক।



বিশেষ দোকান



ডিপার্টমেন্টাল স্টোর

### ডিসকাউন্ট স্টোর

- ডিসকাউন্ট স্টোর হল এমন একটি খুচরা ব্যবসা যেখানে পণ্য সাধারণত নিয়মিত খুচরা মূল্যের তুলনায় কম দামে বিক্রি করা হয়। এই ধরনের স্টোর বিভিন্ন পণ্যের উপর ছাড় প্রদান করে এবং বাজেট-বান্ধব গ্রাহকদের আকৃষ্ট করে।
- উদাহরণ (বাংলাদেশ): মীনা বাজার, শপিং বাজার, চয়েস ডিসকাউন্ট স্টোর
- সুবিধা: কম দাম, বিভিন্ন পণ্যের পরিসর, নিয়মিত অফার ও ছাড়, বৃহৎ গ্রাহক বেস।
- অসুবিধা: সীমিত ব্র্যান্ড এবং পণ্যের বৈচিত্র্য, নিম্নমানের গ্রাহক সেবা, সঞ্চয় সীমাবদ্ধতা

ডিসকাউন্ট স্টোরগুলি সাধারণত গ্রাহকদের সাশ্রয়ী মূল্যে পণ্য সরবরাহের মাধ্যমে একটি বৃহৎ গ্রাহক বেস তৈরি করতে সহায়ক হয়। এটি বিশেষ করে বাজেট-বান্ধব ক্রেতাদের জন্য আদর্শ কেনাকাটার গন্তব্য।

### ডাইরেক্ট বা সরাসরি মার্কেটিং

- ডাইরেক্ট বা সরাসরি মার্কেটিং হলো এমন একটি বিপণন কৌশল যেখানে প্রতিষ্ঠান বা ব্যবসা সরাসরি সম্ভাব্য গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং তাদের কাছে পণ্য বা পরিষেবা প্রচার করে। এই প্রক্রিয়ায় কোন মধ্যস্থতাকারীর প্রয়োজন হয় না এবং প্রতিষ্ঠান সরাসরি গ্রাহকের কাছে পৌঁছে যায়।
- ইমেইল মার্কেটিং:** গ্রাহকদের ইমেইলের মাধ্যমে প্রমোশনাল অফার এবং পণ্য সম্পর্কিত তথ্য পাঠানো।
- টেলিমার্কেটিং:** ফোনের মাধ্যমে সরাসরি গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে পণ্য বা পরিষেবা বিক্রি।
- ডোর-টু-ডোর সেলস:** বিক্রয় প্রতিনিধিরা গ্রাহকের বাড়িতে গিয়ে পণ্য বা পরিষেবা প্রদর্শন ও বিক্রয় করে।
- মেইল অর্ডার ক্যাটালগ:** গ্রাহকদের কাছে পণ্য ক্যাটালগ পাঠানো এবং তাদের অর্ডার নেওয়া।
- টেক্সট মেসেজ মার্কেটিং:** এসএমএস এর মাধ্যমে প্রমোশনাল অফার এবং পণ্য তথ্য পাঠানো।
- যেমন: এশিয়ান স্কাই শপ, টেলি ব্র্যান্ড।
- সুবিধা: লক্ষ্যবস্তু গ্রাহক, প্রতিক্রিয়ার সময় কম, ব্যক্তিগতকৃত প্রচার, ব্যয় সাশ্রয়ী।
- অসুবিধা: ব্যক্তিগত গোপনীয়তা লঙ্ঘন, স্প্যাম সমস্যা, সঠিক ডেটার প্রয়োজন।

### ওয়্যার হাউজ ক্লাব

- ওয়্যারহাউজ ক্লাব হলো একটি খুচরা প্রতিষ্ঠান যা মূলত সদস্যদের জন্য কম খরচে এবং বান্ধব পরিমাণে পণ্য সরবরাহ করে। এই ধরনের ক্লাবগুলিতে সাধারণত বৃহৎ আকারের প্যাকেজে পণ্য বিক্রি করা হয় এবং সদস্যরা একটি বার্ষিক বা মাসিক ফি প্রদান করে ক্লাবের সদস্যপদ গ্রহণ করেন।
- উদাহরণ: কস্টকো, স্যামস ক্লাব, বিএন্ডএম ক্লাব
- সুবিধা: কম খরচে পণ্য, বান্ধব পরিমাণে পণ্য, বিভিন্ন পণ্যের পরিসর, বিশেষ ডিসকাউন্ট, কুপন এবং অন্যান্য সুবিধা
- অসুবিধা: সদস্যপদ ফি, বড় প্যাকেজিং, কম বৈচিত্র্য, সীমিত অবস্থান।



ডাইরেক্ট বা সরাসরি মার্কেটিং



ওয়্যার হাউজ ক্লাব

### ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব

- ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব (WWW) হল এমন একটি মাধ্যম যা ইন্টারনেটের মাধ্যমে পণ্য বিপণনের সাথে জড়িত। গ্রাহকরা ইন্টারনেট ব্যবহার করে অনলাইনে পণ্য কিনতে পারেন।
- উদাহরণ: দারাজ.কম (Daraz.com), অ্যামাজন.কম (Amazon.com)
- সুবিধা: সহজে ক্রয়-বিক্রয়, বিভিন্ন পণ্যের প্রাপ্যতা, সময় ও অর্থ সাশ্রয়, গ্রাহক পর্যালোচনা, অফার ও ছাড়।

▪ অসুবিধা: প্রতারণার ঝুঁকি, পণ্যের মান, ডেলিভারি সমস্যা, গোপনীয়তার ঝুঁকি, রিটার্ন পলিসি।  
ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব গ্রাহকদের জন্য অনলাইন কেনাকাটার একটি সহজ এবং সুবিধাজনক মাধ্যম, তবে এর সাথে সম্পর্কিত ঝুঁকিগুলি সম্পর্কে সচেতন থাকা এবং সতর্কভাবে কেনাকাটা করা গুরুত্বপূর্ণ।



ব্যক্তি বিক্রেতা



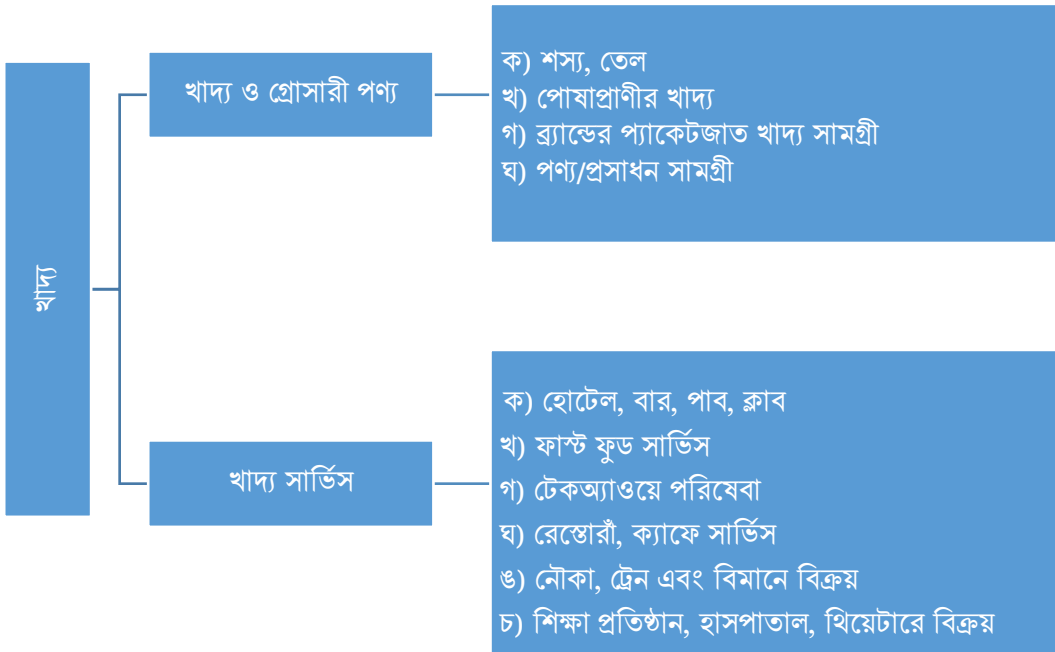
ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব

### ১.৩ খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত

খুচরা ব্যবসা হলো এমন একটি শিল্প যেখানে সরাসরি ভোক্তাদের কাছে পণ্য বিক্রি করা হয়। এটি একটি বৃহৎ এবং বৈচিত্র্যময় শিল্প, যাতে বিভিন্ন ধরনের পণ্য এবং পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। খুচরা ব্যবসা আমাদের অর্থনীতিতে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে, কারণ এটি বিপুল সংখ্যক মানুষকে কর্মসংস্থানের সুযোগ প্রদান করে এবং বিভিন্ন ধরনের পণ্য ভোক্তাদের কাছে পৌঁছে দেয়।

#### ক. খাদ্য খাত

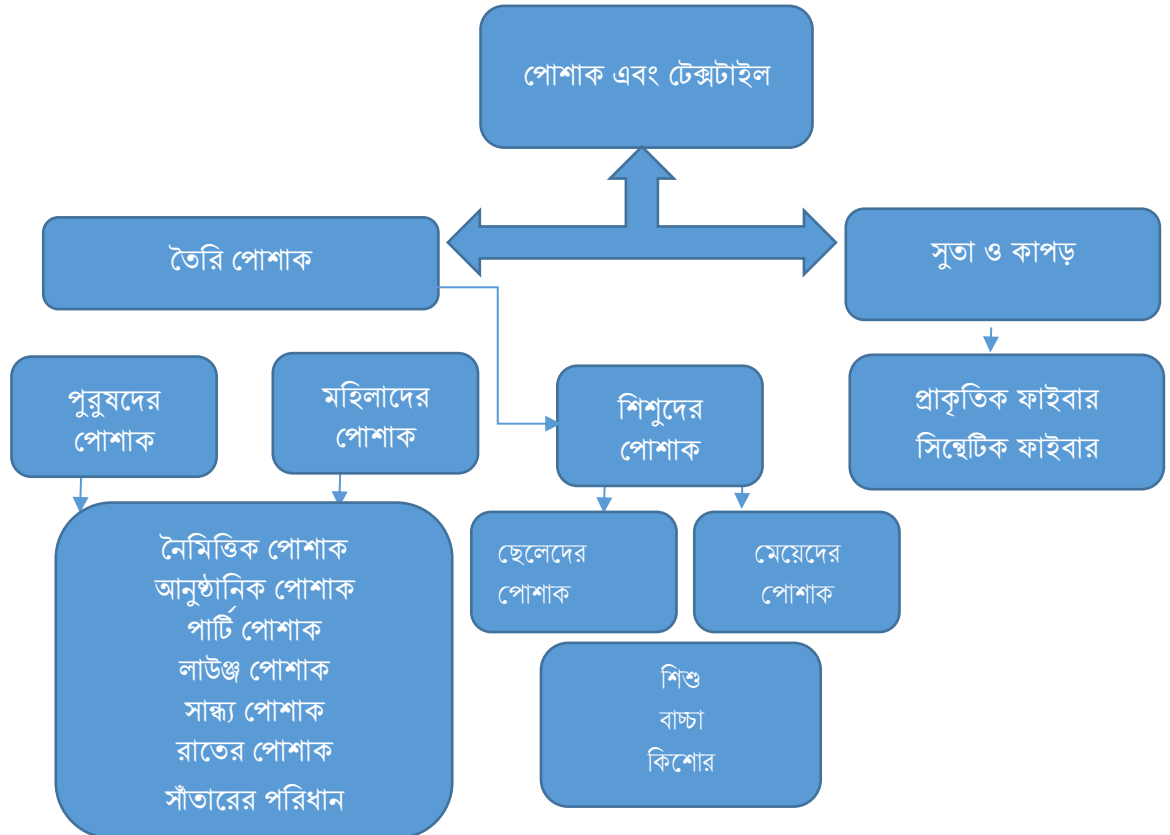
খাদ্য খাত খুচরা ব্যবসায়ের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এটিতে খাদ্য, মুদি এবং খাদ্য পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত। ভোক্তারা প্যাকেটজাত খাবার, প্রস্তুত খাবার কিনে এবং কর্মক্ষেত্রে খাদ্য পরিষেবা গ্রহণ করে। আজকের ব্যস্ত জীবনে রেস্টুরেন্টে যাওয়া আর বিলাসিতা নয়। খুচরা খাদ্য শিল্প বিশ্বব্যাপী জীবনধারণের গতির সাথে দ্রুত বৃদ্ধি পাচ্ছে।



খাদ্য ও গ্রোসারী পণ্য		
		
শস্য, তেল	পোষাপ্রাণীর খাদ্য	ব্র্যান্ডের প্যাকেটজাত খাদ্য সামগ্রী
		
খাদ্য সার্ভিস	হোটেল, বার, পাব, ক্লাব	ফাস্ট ফুড সার্ভিস

#### খ. পোশাক ও বস্ত্র

খাদ্যের মতো, পোশাক মানুষের মৌলিক চাহিদাগুলোর মধ্যে একটি। টেক্সটাইল শিল্পের মধ্যে রয়েছে প্রাকৃতিক ফাইবার, কৃত্রিম তন্তু, তাঁত এবং বিভিন্ন মিশ্রণের মতো কাপড় তৈরি করা। পোশাকগুলোকে প্রধানত পরিধানের জন্য প্রস্তুত পোশাক হিসাবে দেখা হয় যেমন শার্ট, টি-শার্ট, ট্রাউজার, জিন্স, মহিলাদের পোশাক, বাচ্চাদের পোশাক, বাচ্চাদের পোশাক এবং হোসিয়ারি পোশাক যেমন মোজা,



- **পুরুষদের পোশাক:** পুরুষদের পরিধান করার জন্য পোশাক।
- **আনুষ্ঠানিক পরিধান:** এ পোশাকগুলো পুরুষরা অফিসে পরিধান করে। যেমনঃ

		
অফিসিয়াল শার্ট	অফিসিয়াল প্যান্ট	অফিসিয়াল কোর্ট

**নৈমিত্তিক পরিধান:** এ পোশাকগুলো কোনো ব্যক্তি স্বাভাবিকভাবে পরিধান করে থাকে যা অফিসের বাইরে স্বাচ্ছন্দ্য ও বিনোদনমূলক কাজের জন্য পরে।

			
টি-শার্ট	শর্ট	চেকশার্ট	ডেনিম জিন্স

**জাতিগত পরিধান:** এ পোশাকগুলো বিশেষ দিনে বা অনুষ্ঠানে পরিধান করে।

		
কুর্তা চুরিদার	শেরওয়ানী	যুতপুরী কোর্ট

**স্পোর্টওয়্যার:** খেলাধুলা বা শারীরিক অনশীলনের জন্য এ পোশাক পরিধান করা হয়।

		
স্পোর্টস জ্যাকেট	ট্রাকসুট	শার্টস

**মহিলাদের পোশাক**

**আনুষ্ঠানিক পরিধান:** এ পোশাক গুলো মহিলারা অফিসিয়াল সভা বা পার্টির মতো অনুষ্ঠানের জন্য পরিধান করে।

		
শাট	ব্লেজার	প্যান্ট
		
শাড়ী	সালোয়ার	কুঁতা

নৈমিত্তিক পরিধানঃ এ পোশাকগুলো কোনো ব্যক্তি স্বাভাবিকভাবে পরিধান করে থাকে যা অফিসের বাইরে স্বাচ্ছন্দ্য ও বিনোদনমূলক কাজের জন্য পরে।

		
টি-শাট	স্কর্ট	ড্রেস
		
সোয়েটার	পাটিড্রেস	পাটি টপস

জাতিগত পরিধানঃ এ পোশাকগুলো বিশেষ দিনে বা অনুষ্ঠানে পরিধান করে।

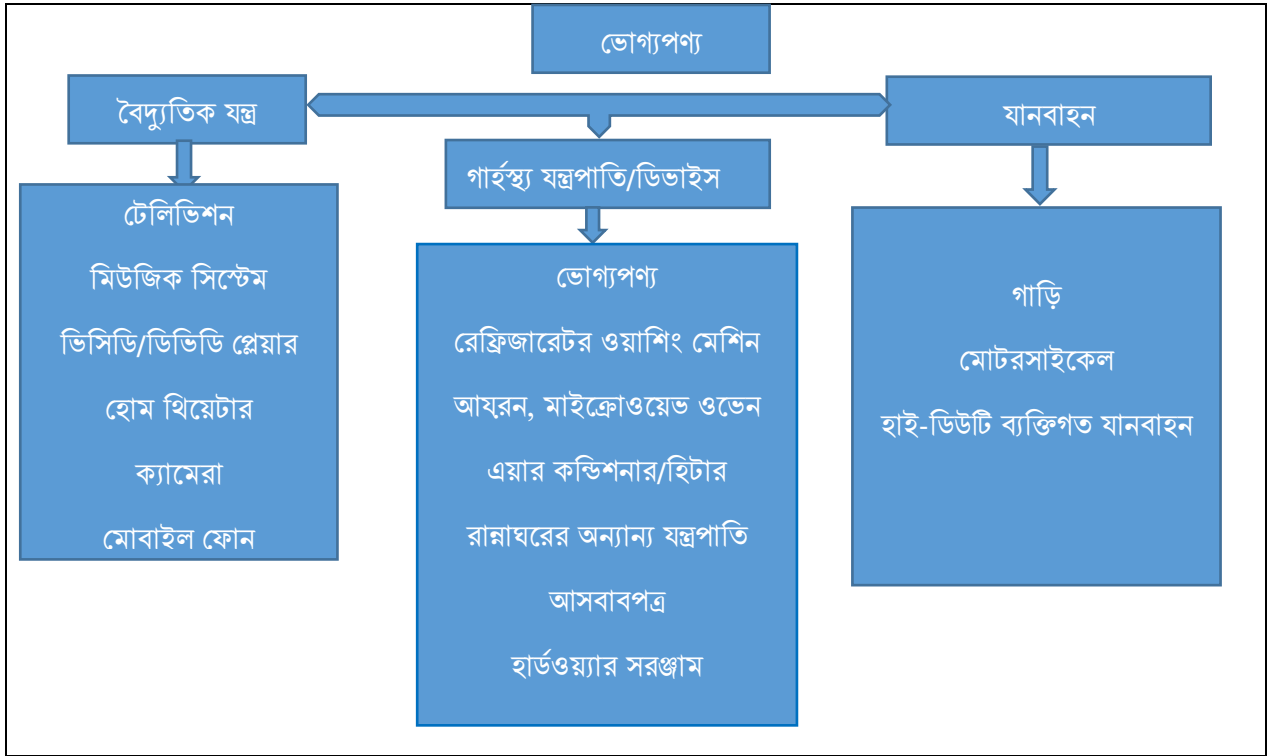
		
সালোয়ার	শাড়ী	লেহেঞ্জা

বাচ্চাদের পোশাক

		
ক্যাজুয়াল	জাতিগত	পাটি ড্রেস

গ. টেকসই ভোগ্যপণ্য

সাধারণত ভোক্তা টেকসই পণ্যগুলো ক্রয়ের পরে দীর্ঘস্থায়ী হয় অর্থাৎ খুব দ্রুত পরিবর্তনের প্রয়োজন হয় না। এতে রয়েছে গাড়ি, মোটরসাইকেল এবং বাড়ির যন্ত্রপাতি।



		
ফ্রিজ	বার্ণার	ওয়াশিং মেশিন

		
ইঙ্গি	টিভি	মাইক্রোওভেন
		
এসি	কম্পিউটার	আনুসাজিক

#### ঘ. পাদুকা

পায়ে ব্যবহৃত বিভিন্ন ধরনের জুতা আমাদের দৈনন্দিন জীবনের অপরিহার্য অংশ। এই জুতাগুলোর মধ্যে রয়েছে নানা ধরনের ডিজাইন, উপকরণ এবং ব্যবহারিক সুবিধা। বিভিন্ন ধরনের জুতা বিক্রি করার জন্য বাজারে একাধিক শপ রয়েছে, যা আমাদের পছন্দ অনুযায়ী সঠিক জুতা নির্বাচন করতে সহায়তা করে। বর্তমানে, পাদুকার বিভিন্ন ধরণ নতুন নতুন ট্রেন্ডের সাথে আরও জনপ্রিয় হয়ে উঠছে এবং এর বিকাশ অব্যাহত রয়েছে।

##### ■ পুরুষদের জন্য

- আনুষ্ঠানিক/নৈমিত্তিক/পার্টি পাদুকা: কাস্টম-তৈরি জুতা, ফরমাল জুতা, অক্সফোর্ড, ডার্বি, বুকমেকার
- ভিতর বাহির পাদুকা: লোফার, ক্যাসুয়াল শু, স্লিপ-অন
- খেলাধুলা/সৈকত পাদুকা: স্নিকার্স, ফ্লিপফ্লপস, স্যান্ডেল
- ঐতিহ্যগত পাদুকা: মকাসিন, চেলসি বুট, কাউবয় বুট

##### ■ মহিলাদের জন্য

- আনুষ্ঠানিক/নৈমিত্তিক/পার্টি পাদুকা: পাম্প সুজ, ফ্ল্যাট সুজ, ব্যালেটস, গ্ল্যাটফর্ম
- ভিতর বাহির পাদুকা: ফ্লিপফ্লপস, মূল সুজ, লোফার
- খেলাধুলা/সৈকত পাদুকা: ফ্লিপফ্লপস, স্যান্ডেল, এস্পাড্রিলস
- ঐতিহ্যগত পাদুকা: ক্যাবালেরো, বুকমেকার

##### ■ শিশুদের জন্য

- আনুষ্ঠানিক/নৈমিত্তিক/পার্টি পাদুকা: বুটিস, স্কুল জুতা, মার্চিং জুতা
- ভিতর বাহির পাদুকা: স্যান্ডেল, চেলসি বুট, টক্স
- খেলাধুলা/সৈকত পাদুকা: ক্রীড়া জুতা, স্নিকার্স, জিজ-জাগ
- ঐতিহ্যগত পাদুকা: মকাসিন, স্যান্ডল, ভেলক্রো জুতা

ক্রমাগত ডিজাইন আর নতুন ধারণাগুলোর বৈচিত্র্য সৃষ্টি করেই পাদুকা শিল্প এগিয়ে চলছে। সম্ভবত আপনার জানাতে চাইছেন কোন ধরণের পাদুকা আপনার পছন্দ? বিক্রয় সহকারী আনন্দের সাথে আরও বিস্তারিত বর্ণনা করতে পারি।

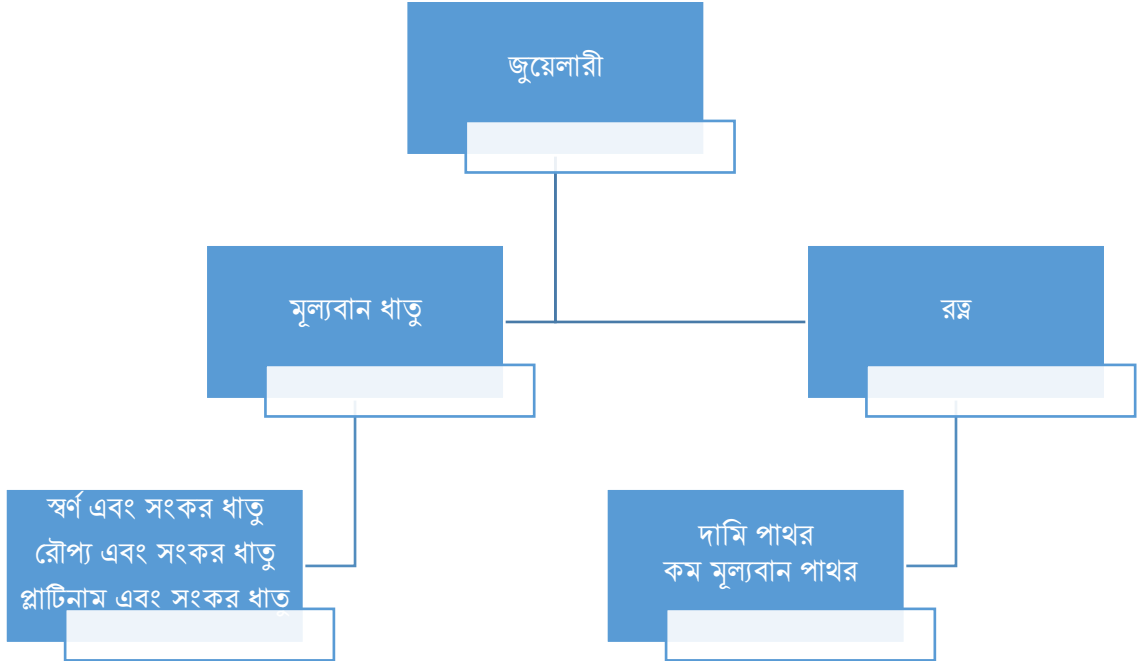
পুরুষ ও মহিলাদের পরিধান করার মতো জুতা, চ্যাপাল, জুটি ও স্যান্ডেল।

		
পুরুষের জুতা	মহিলাদের জুতা	স্যান্ডেল
		
মহিলাদের জুটি	পুরুষের জুটি	স্পোর্টস সুজ

### ৬. জুয়েলারী/গহনা সামগ্রী

বাংলাদেশের জুয়েলারি বাজার প্রধানত তিনটি উপাদানে গঠিত

- সোনার গহনা (প্রায় ৮০%)
- রত্নপাথরের গহনা (প্রায় ১৫%)
- অন্যান্য ধাতব গহনা (প্রায় ৫%)



গহনা তৈরির এই উপাদানগুলো দেশের আঞ্চলিক উৎসব, বিশেষ দিন এবং প্রচলিত ধরনের কাস্টমস অনুসারে চাহিদা পায়।

মূলত, জুয়েলারি/গহনা সামগ্রীতে তিনপ্রকার মূল্যবান ধাতু ব্যবহার হয়

- স্বর্ণ এবং সংকর ধাতু
- রৌপ্য এবং সংকর ধাতু
- প্লাটিনাম এবং সংকর ধাতু

এছাড়াও, দামি ও কম মূল্যবান রত্নপাথরের ব্যবহার করা হয়।

### সোনার গহনা

- প্রধান মূল্যবান ধাতু হিসেবে ব্যবহার হয়।
- বাজারের প্রায় ৮০% হিঙ্গসা দখল করে।
- বিভিন্ন ক্যারেটের (২৪কে, ২২কে, ১৮কে) সোনা ব্যবহার করা হয়।
- সোনার গহনা হলো বাংলাদেশীদের প্রিয় বাছাই।
- বিবাহ, প্রাপ্তবয়স্ক অনুষ্ঠান, ধর্মীয় ও সাংস্কৃতিক উপলক্ষ্যে তৈরি করা হয়।
- সোনার গহনার মধ্যে সর্বাধিক জনপ্রিয় হলো নেকলেস, কড়া, আংটি, পাঞ্জাবি, হার এবং বাজুবন্ধনী।

### রত্নপাথরের গহনা

- বাজারের প্রায় ১৫% দখল করে।
- হীরা, রুবি, সাফায়ার, এমেরল্ড, পীরোজ, ডায়মন্ড ইত্যাদি রত্নপাথর ব্যবহার করা হয়।
- এই ধরনের গহনা বিশেষ আনুষ্ঠানিক ও প্রতীকাত্মক ভূমিকা পালন করে।
- সর্বাধিক জনপ্রিয় রত্নপাথরের গহনা হলো ক্রাউন, পেনডেন্ট, ইয়াররিং এবং বিশেষ উপলক্ষ্যের আংটি।

### অন্যান্য ধাতব গহনা

- বাজারের প্রায় ৫% দখল করে।
- প্লেটিনাম, প্যালাডিয়াম, রৌপ্য, খাক ইত্যাদি ধাতু ব্যবহার করে তৈরি করা হয়।
- এই ধরনের গহনা সাধারণত কম দামে পাওয়া যায়।
- অন্যান্য ধাতব গহনার মধ্যে জনপ্রিয় হলো ক্যাজুয়াল ব্রেসলেট, লকেট, ক্রিপস এবং উপলক্ষ্যভিত্তিক খোপ।

আশা করি এই বিস্তারিত তথ্য আপনার জন্য সহায়ক হবে। আরও বিস্তারিত বিষয়ে বোঝার প্রয়োজন হলে অনুগ্রহ করে বলবেন।

		
দোকান	আংটি	ব্রেসলেট
		
গলার হার	কানের দুলা	চুড়ি

### চ. বই-সজ্জিত-উপহার সামগ্রী

- এই ধরনের খুচরা দোকানগুলো সাধারণত আবাসিক এলাকা, পর্যটন স্থান এবং ঐতিহাসিক স্মৃতিস্তম্ভগুলোর কাছেই পাওয়া যায়। এই জাতীয় স্থানগুলোতে এই দোকানগুলো বিস্তৃত থাকে, কারণ এই সব স্থানে মানুষের আগমন এবং বিনোদনের প্রবণতা বেশি থাকে। ফলে এই সব দোকানগুলো নিজেদের বাজার সৃষ্টি করতে পারে।

- এই খুচরা দোকানগুলোতে প্রধানত বই, সিনেমা বা অডিও সিডি, উপহার সামগ্রী এবং স্যুভেনিরের মতো পণ্যগুলো বিক্রি করা হয়। এই পণ্যগুলো উৎসব ও উদযাপন সংক্রান্ত। উদাহরণস্বরূপ, বই বুকওর্মদের আকর্ষণ করে, সংগীত সৃজনশীলদের এবং উপহার সামগ্রী স্মৃতিশক্তির সাথে যুক্ত থাকে।
- এই সব পণ্যের বিক্রয় প্রধানত উৎসব ও উদযাপনকালে বেশি হয়ে থাকে। এই সময়ে ভোক্তারা এই রকম আইটেমগুলো ক্রয় করেন, কারণ এগুলো তাদের আনন্দ, সৃজনশীলতা ও স্মৃতির সংঘাত সহায়ক হয়ে থাকে। বিশেষ উৎসবে বই, মিউজিক এবং উপহার সামগ্রী বিক্রি বেশি হয়ে থাকে।
- এই পণ্যগুলো খুব ঘনঘন ক্রয় করা হয় না। ভোক্তাদের মানসিক ফ্যাক্টর এই পণ্যগুলোর সাথে তাদের সুবিধার সাথে সংশ্লিষ্ট থাকে। এই ধরনের পণ্য ক্রয়ে এই মানসিক ফ্যাক্টরগুলো গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

## বই

- জনপ্রিয় নতুন প্রকাশনা ও বেস্টসেলার বাংলা উপন্যাস
- ভ্রমণ, জীবনী, ইতিহাস, ও স্বহস্তচালিত বিষয়ের ওপর বাংলা বইগুলো
- প্রচুর ছবি বা চিত্রকলার সাথে বাংলা কফি টেবিল বইগুলো
- বাংলাদেশ বা পশ্চিম বঙ্গের স্থানীয় ভাবনাধারা ও ইতিহাস নিয়ে বইগুলো

## সঙ্গীত

- পপ, রক, কান্ট্রি, আর্বি, ইত্যাদির মতো জনপ্রিয় বাংলা সঙ্গীত জ্ঞানেই সিডি ও ভিনাইল রেকর্ড
- জনপ্রিয় সিনেমা, টিভি শো, ও মিউজিকাল এর বাংলা সাউন্ড ট্র্যাক
- প্রধান শিল্পীদের বিশেষ সংস্করণ বা বক্স সেট
- বিশ্ব সঙ্গীত, জাজ, ক্লাসিক্যাল, ইত্যাদি

## উপহার ও স্মৃতিচিহ্ন

- স্থানীয় ব্র্যান্ডিং বা ডিজাইন সহ বাংলা টি-শার্ট, টুপি, ব্যাগ ইত্যাদি
- বাংলাদেশের থিম নিয়ে বাংলা ঘরোয়া সজ্জা সামগ্রী
- স্থানীয় কারিগরদের হস্তশিল্প ও কলাকৌশল
- উপহার ও ছুটির থিম নিয়ে বাংলা কার্ড, বুমকা, ইত্যাদি
- বাংলা স্বাদে বিশেষ করে মিষ্টির, জ্যাম, সস ইত্যাদি

এই ধরনের সামগ্রীর মিশ্রণ স্থানীয় গ্রাহকদের স্বাদ ও পছন্দ সহ পর্যটকদের কাছেও আকর্ষণীয় হতে পারে। অনন্য ও স্মরণীয় দ্রব্যগুলো বাংলাদেশের সংস্কৃতিকে প্রতিফলিত করেছে



## ছ. জ্বালানী

জ্বালানী খুচরা বিক্রয় খাতটি এমন একটি ক্ষেত্র যেখানে বিভিন্ন ধরনের জ্বালানী, যেমন পেট্রোল, ডিজেল, এলপিজি, সিএনজি এবং কেরোসিন, গ্রাহকদের কাছে সরবরাহ করা হয়। এই খাতটি যানবাহন, গৃহস্থালী এবং শিল্পকারখানার প্রয়োজনীয় জ্বালানী সরবরাহের জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

### • পেট্রোল এবং ডিজেল

- পেট্রোল: যানবাহনের জন্য ব্যবহৃত প্রাথমিক জ্বালানী।
- ডিজেল: ভারী যানবাহন এবং কিছু ব্যক্তিগত গাড়িতে ব্যবহৃত জ্বালানী।

### • এলপিজি (LPG)

- গৃহস্থালী ব্যবহার: রান্নার জন্য ব্যবহৃত।
- যানবাহন ব্যবহার: কিছু যানবাহন এলপিজি ব্যবহার করে।

### • সিএনজি (CNG)

- যানবাহন: অনেক যানবাহন সিএনজি ব্যবহার করে, যা কম খরচে এবং পরিবেশবান্ধব।

### • কেরোসিন

- গৃহস্থালী এবং শিল্প ব্যবহার: রান্না এবং অন্যান্য শিল্পকারখানার কাজে ব্যবহৃত।

### • বায়োফুয়েল

- ইথানল এবং বায়োডিজেল: পরিবেশবান্ধব এবং নবায়নযোগ্য জ্বালানী উৎস।

		
পেট্রোল এবং ডিজেল	এলপিজি (LPG)	সিএনজি (CNG)
		
কেরোসিন	বায়োফুয়েল	

## জ. ইলেকট্রনিক্স

ইলেকট্রনিক্স খুচরা বিক্রয় খাতটি এমন একটি ক্ষেত্র যা গ্রাহকদের বিভিন্ন ইলেকট্রনিক পণ্য সরবরাহ করে। এতে টেলিভিশন, মোবাইল ফোন, ল্যাপটপ, ট্যাবলেট, হোম অ্যাপ্লায়েন্স, এবং অন্যান্য ইলেকট্রনিক ডিভাইস অন্তর্ভুক্ত থাকে।

			
মোবাইল ফোন	ল্যাপটপ ও কম্পিউটার	টেলিভিশন ও অডিও সিস্টেম	হোম অ্যাপ্লায়েন্স
			
কর্মক্ষেত্রের ডিভাইস	নেটওয়ার্কিং সরঞ্জাম	সিকিউরিটি সিস্টেম	পোর্টেবল গ্যাজেট
			
গেমিং ডিভাইস	প্রোডাকশন সরঞ্জাম	মেডিকেল ইলেকট্রনিক্স	

#### ঝ. আসবাবপত্র

আসবাবপত্র খুচরা বিক্রয় এমন একটি ক্ষেত্র যেখানে বিভিন্ন ধরনের আসবাবপত্র, যেমন বিছানা, টেবিল, চেয়ার, সোফা, আলমারি, ওয়ারড্রোব ইত্যাদি গ্রাহকদের কাছে বিক্রি করা হয়। এটি ঘর, অফিস এবং অন্যান্য স্থানকে সজ্জিত ও আরামদায়ক করতে সহায়তা করে।

		
বিছানা	ওয়ারড্রোব	ডেসিং টেবিল

		
সোফা	কফি টেবিল	টিভি ইউনিট
		
ডাইনিং টেবিল	ডাইনিং চেয়ার	সাইডবোর্ড ও ক্যাবিনেট
		
অফিস ডেস্ক	অফিস চেয়ার	ফাইলিং ক্যাবিনেট

### ৩. ফার্মেসী

ফার্মেসী খুচরা বিক্রয় খাতটি এমন একটি ক্ষেত্র যেখানে বিভিন্ন ধরনের মেডিকেল এবং স্বাস্থ্যসেবার পণ্য, যেমন ঔষধ, ভিটামিন, স্বাস্থ্য-সম্পর্কিত সাপ্লিমেন্ট, এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্যবিষয়ক সামগ্রী বিক্রি করা হয়। এটি সাধারণত গ্রাহকদের দৈনন্দিন স্বাস্থ্যসেবা প্রয়োজন মেটাতে সহায়ক।

	
ঔষধ ফার্মেসী	স্বাস্থ্যসেবা পণ্য
	
প্রাকৃতিক ও হোমিওপ্যাথিক ঔষধ	বিশেষায়িত ফার্মেসী

## ট. যানবাহন

যানবাহন খুচরা বিক্রয় খাতটি এমন একটি ক্ষেত্র যেখানে বিভিন্ন ধরনের যানবাহন, যেমন গাড়ি, মোটরসাইকেল, বাইসিকেল, ট্রাক এবং ভ্যান বিক্রি করা হয়। এই খাতটি গ্রাহকদের চলাচলের সুবিধা প্রদান করে এবং বিভিন্ন ধরনের যানবাহন সরবরাহ করে।

	
গাড়ি	মোটরসাইকেল ও বাইক
	
ট্রাক ও ভ্যান	ইলেকট্রিক যানবাহন

## ১.৪ খুচরা ব্যবসার সম্ভবসমূহ স্বীকৃত

### খুচরা ব্যবসার সম্ভ

খুচরা ব্যবসায় হলো অর্থনীতির একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ এবং বিশ্বব্যাপী লক্ষ লক্ষ লোককে কর্মসংস্থান প্রদান করে। খুচরা ব্যবসায়গুলো বিভিন্ন ধরনের পণ্য এবং পরিষেবা সরবরাহ করে যা গ্রাহকদের দৈনন্দিন জীবনকে উন্নত করে। একটি সফল খুচরা ব্যবসায় পরিচালনার জন্য, ব্যবসায়ের মালিকদের বিভিন্ন কারণ বিবেচনা করতে হবে, যার মধ্যে রয়েছে গ্রাহক সন্তুষ্টি, পণ্যের গুণমান, স্থান এবং প্রচার।

### ক. কাস্টমার সম্পৃক্ততা ট্রান্সফরমেশন

গ্রাহকের সম্পৃক্ততা রূপান্তর বলতে একটি খুচরা ব্যবসায় তার গ্রাহকদের সাথে সম্পৃক্ততার মাধ্যমে বিভিন্ন উপায়গুলোকে বিকশিত এবং উন্নত করার প্রক্রিয়াকে বোঝায়। এর মধ্যে উদ্ভাবনী প্রযুক্তি, ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগ এবং গ্রাহকদের সাথে দীর্ঘস্থায়ী সংযোগ তৈরি করার জন্য কৌশলগুলো ব্যবহার করার সাথে জড়িত।

### ব্যক্তিগতকরণ

- **ব্যক্তিগত যোগাযোগ:** গ্রাহকের ডেটা ব্যবহার করে ব্যক্তিগত পছন্দ এবং আচরণের জন্য তৈরি কেনাকাটার অভিজ্ঞতা অফার করা।
- **প্রচার:** ব্যক্তিগতকৃত প্রচারাভিযান পরিচালনা করা।

### অমনিচ্যানেল ইন্টিগ্রেশন

- **ইন-স্টোর, অনলাইন, মোবাইল এবং সোশ্যাল মিডিয়া:** সমস্ত চ্যানেলের মাধ্যমে অবিরাম ও ধারাবাহিক গ্রাহক অভিজ্ঞতা প্রদান করা।

	
<p>ব্যক্তিগতকরণ</p>	<p>অমনিচ্যানেল ইন্টিগ্রেশন</p>

### ব্যক্তিগতকরণ

- **ইন্টারেক্টিভ এনগেজমেন্ট:** চ্যাটবট, অগমেন্টেড রিয়েলিটি (এআর) এবং ভার্চুয়াল রিয়েলিটি (ভিআর) এর মতো ইন্টারেক্টিভ প্রযুক্তি বাস্তবায়ন করা।
- **গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া:** পণ্য, পরিষেবা এবং সামগ্রিক গ্রাহক অভিজ্ঞতা উন্নত করতে সক্রিয়ভাবে গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া নেওয়া।

### অমনিচ্যানেল ইন্টিগ্রেশন

- **আনুগত্য প্রোগ্রাম:** নিয়মিত গ্রাহকদের পুরস্কৃত করার জন্য আনুগত্য প্রোগ্রামগুলোর বিকাশ এবং পরিচালনা করা।

	
<p>ইন্টারেক্টিভ এনগেজমেন্ট</p>	<p>গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া</p>

গ্রাহক সম্পৃক্ততা রূপান্তর খুচরা ব্যবসার একটি গুরুত্বপূর্ণ স্তম্ভ যা সরাসরি গ্রাহকের সন্তুষ্টি, আনুগত্য এবং সামগ্রিক ব্যবসায়িক সাফল্যকে প্রভাবিত করে। পার্সোনালাইজেশন, ওমনিচ্যানেল ইন্টিগ্রেশন, ইন্টারেক্টিভ এনগেজমেন্ট, এবং গ্রাহকদের ফিডব্যাকের উপর ফোকাস করে খুচরা বিক্রেতারা আরও গতিশীল এবং পরিপূর্ণ কেনাকাটার অভিজ্ঞতা তৈরি করতে পারে। এই কৌশলগুলোকে আলিঙ্গন করা কেবলমাত্র শক্তিশালী গ্রাহক সম্পর্কই গড়ে তোলে না বরং বিক্রয় বৃদ্ধিকে চালিত করে, ব্র্যান্ডের খ্যাতি বাড়ায় এবং খুচরা বাজারে দীর্ঘমেয়াদী প্রতিযোগিতা নিশ্চিত করে।

### খ. ডিজিটাল পরিকাঠামো

ডিজিটাল অবকাঠামো বলতে একটি নমনীয় এবং মাপযোগ্য প্রযুক্তিগত ভিত্তিকে বোঝায় যা খুচরা ব্যবসায়ীকে বাজারের পরিস্থিতি, গ্রাহকের চাহিদা এবং প্রযুক্তিগত অগ্রগতির সাথে দ্রুত খাপ খাইয়ে নিতে সাহায্য করে। এটি ক্লাউড কম্পিউটিং, মজবুত আইটি সিস্টেম এবং উদ্ভাবনী ডিজিটাল সরঞ্জামগুলোর ব্যবহারকে পরিচালনা দক্ষতা এবং গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়াতে সাহায্য করে।

### ক্লাউড কম্পিউটিং

- **ইন্টিগ্রেটেড সিস্টেম:** পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস), ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট, কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট (সিআরএম), এবং ই-কমার্স প্ল্যাটফর্মের মতো বিভিন্ন ব্যবসায়িক সিস্টেমের মধ্যে একীকরণ নিশ্চিত করা।

### রিয়েল-টাইম ডেটা বিশ্লেষণ

- সাইবার নিরাপত্তা: সাইবার হুমকি এবং হামলা থেকে সংবেদনশীল গ্রাহক ডেটা এবং ব্যবসার তথ্য রক্ষা করার জন্য শক্তিশালী নিরাপত্তা ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করা।

### অটোমেশন এবং এআই

- অটোমেশন সরঞ্জাম এবং কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (AI): পুনরাবৃত্তিমূলক কাজগুলোকে দ্রুত করতে, সিদ্ধান্ত নেওয়ার প্রক্রিয়াগুলোকে উন্নত করতে এবং গ্রাহকের সাথে উন্নত যোগাযোগ করতে নিয়োগ করা।

	
সাইবার নিরাপত্তা	অটোমেশন এবং এআই

### গ. আন্তঃসংযুক্ত গুদাম

আন্তঃসংযুক্ত গুদামগুলো বন্টন কেন্দ্র এবং স্টোরেজ সুবিধাগুলোর একটি নেটওয়ার্ককে নির্দেশ করে যা উন্নত প্রযুক্তি এবং লজিস্টিক সিস্টেমের মাধ্যমে একত্রিত হয়। এই আন্তঃসংযুক্ত দক্ষ ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট, রিয়েল-টাইম ডেটা শেয়ারিং, এবং অপ্টিমাইজ করা সাপ্লাই চেইন অপারেশনের অনুমতি দেয়, যাতে নিশ্চিত হয় যে পণ্যগুলো দ্রুত এবং সঠিকভাবে গ্রাহকদের এবং স্টোরগুলোতে সরবরাহ করা যায়।

### রিয়েল-টাইম ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট

- অটোমেটেড ট্র্যাকিং সিস্টেম: রিয়েল-টাইমে ইনভেন্টরি লেভেল নিরীক্ষণ করতে RFID, বারকোড স্ক্যানিং এবং IoT ডিভাইস ব্যবহার করা।
- কেন্দ্রীভূত ইনভেন্টরি ডেটাবেস: একটি ইউনিফাইড ডাটাবেস বজায় রাখা যা সমস্ত গুদাম জুড়ে স্টক প্রাপ্যতা সম্পর্কে আপ-টু-ডেট তথ্য সরবরাহ করে।

	
রিয়েল-টাইম ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট	দক্ষ লজিস্টিক এবং পরিবহন

### দক্ষ লজিস্টিক এবং পরিবহন

- অপ্টিমাইজড রুট প্ল্যানিং: সবচেয়ে দক্ষ ডেলিভারি রুট নির্ধারণ করতে AI এবং মেশিন লার্নিং অ্যালগরিদম বাস্তবায়ন করা।
- সহযোগী পরিবহন ব্যবস্থাপনা: খরচ এবং ডেলিভারির সময় কমানোর জন্য পরিবহন ব্যবস্থা সমন্বয় করা।

### ডেটা ইন্টিগ্রেশন এবং শেয়ারিং

- **আন্তঃসংযুক্ত আইটি সিস্টেম:** গুদাম ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (WMS), এন্টারপ্রাইজ রিসোর্স প্ল্যানিং (ERP) সিস্টেম এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক প্ল্যাটফর্মের মধ্যে অবিরত যোগাযোগ এবং ডেটা বিনিময় নিশ্চিত করা।
- **ক্লাউড-ভিত্তিক সমাধান:** রিয়েল-টাইম ডেটা অ্যাক্সেস এবং বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে সহযোগিতার জন্য ক্লাউড প্রযুক্তির ব্যবহার।

#### নমনীয়তা এবং পরিমাপযোগ্যতা

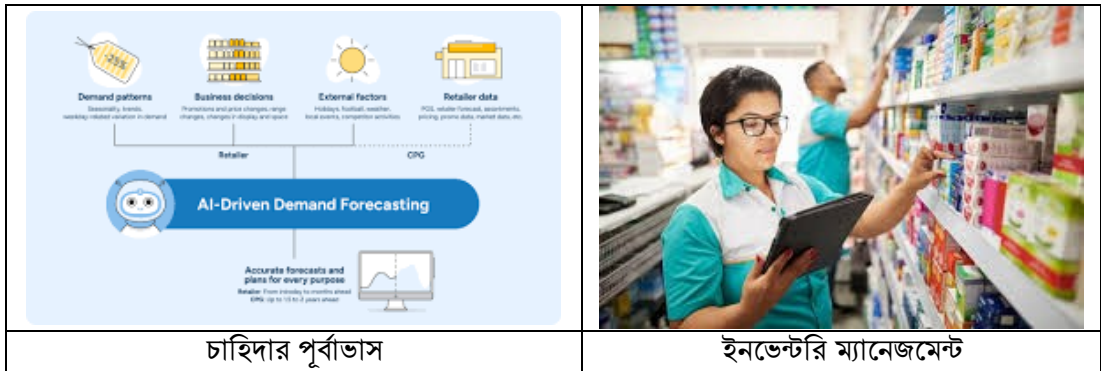
- **সম্পদগুলোর গতিশীল বরাদ্দ:** চাহিদা ওঠানামা, মৌসুমী প্রবণতা, এবং বাজারের অবস্থার উপর ভিত্তি করে গুদাম ক্রিয়াকলাপ নির্ধারন করা।
- **স্কেলযোগ্য পরিকাঠামো:** ব্যবসার প্রয়োজনীয়তা মেটাতে প্রয়োজন অনুযায়ী গুদামের ক্ষমতা সম্প্রসারণ বা শেয়ারিং চুক্তি করা।

#### ঘ. সাপ্লাই চেইন অপ্টিমাইজেশান

সরবরাহ শৃঙ্খল অপ্টিমাইজেশান এর সাথে সোর্সিং, সংগ্রহ, বৃপান্তর এবং লজিস্টিক এর সাথে জড়িত সমস্ত ক্রিয়াকলাপের কৌশলগত সমন্বয় এবং পরিচালনা জড়িত। এর লক্ষ্য হলো দক্ষতা বৃদ্ধি করা, খরচ কমানো, গ্রাহকের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করা এবং সাপ্লাই চেইনের প্রতিটি উপাদানকে অপ্টিমাইজ করে একটি প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা অর্জন করা।

#### চাহিদার পূর্বাভাস

- উন্নত বিশ্লেষণ: পুরনো তথ্য, বাজারের প্রবণতা এবং ভোক্তা আচরণের উপর ভিত্তি করে সঠিকভাবে চাহিদার পূর্বাভাস দিতে ভবিষ্যদ্বাণীমূলক বিশ্লেষণ এবং মেশিন লার্নিং ব্যবহার করা।
- সহযোগী পরিকল্পনা: পূর্বাভাস প্রদান করতে এবং নির্ভুলতা বৃদ্ধি করতে সরবরাহকারী, পরিবেশক এবং গ্রাহকদের সাথে জড়িত।



#### ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট

- **জাস্ট-ইন-টাইম (জেআইটি) ইনভেন্টরি:** উৎপাদন প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় পণ্যগুলো গ্রহণ করে স্টোর করার মাত্রা হ্রাস করা, যার ফলে ধারণ খরচ কমানো যায়।
- **নিরাপত্তা স্টক অপ্টিমাইজেশন:** অতিরিক্ত ইনভেন্টরি রাখার খরচের বিপরীতে স্টকআউটের ঝুঁকির ভারসাম্য রক্ষার জন্য সর্বোত্তম স্তরের নিরাপত্তা স্টক নির্ধারণ করা।

#### সরবরাহকারী সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা

- **কৌশলগত গুণ:** উপকরণ এবং পণ্যের নির্ভরযোগ্য এবং সশ্রয়ী সোর্সিং নিশ্চিত করতে মূল সরবরাহকারীদের সাথে শক্তিশালী সম্পর্ক তৈরি করা।
- **কর্মক্ষমতা নিরীক্ষণ:** গুণমান, উৎপাদন সময় এবং খরচের মতো মানদণ্ডের উপর ভিত্তি করে নিয়মিত সরবরাহকারীর কর্মক্ষমতা মূল্যায়ন করা।

## ১.৫ খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করা

### খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ

খুচরা ব্যবসায়, সাফল্য অর্জনের সাথে তিনটি মৌলিক কাজ আয়ত্ত করা জড়িত। আপনার দোকানে গ্রাহকদের আকৃষ্ট করা, তাদের নিযুক্ত রাখা এবং তাদের সফরকে কেনাকাটায় রূপান্তর করা। এই কাজগুলো ট্র্যাফিক পরিচালনা করা, গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়ানো এবং বিক্রয় বাড়ানোর জন্য অপরিহার্য।

### খুচরা বিক্রয়ের তিনটি মৌলিক কাজ

- আপনার দোকানে লোক আনুন।
- তাদের গ্রাহকে পরিণত করুন।
- দক্ষতার সাথে পরিচালনা করুন।

নিম্নে এগুলো বিস্তারিত আলোচনা করা হলো।

### ক. আপনার দোকানে লোক আনুন

প্রাথমিক লক্ষ্য হলো সম্ভাব্য গ্রাহকদের আপনার শারীরিক বা অনলাইন স্টোর দেখার জন্য আকৃষ্ট করা। এর মধ্যে রয়েছে সচেতনতা তৈরি করা, আগ্রহ তৈরি করা এবং গ্রাহকদের আপনার খুচরা অবস্থানে যাওয়ার চেষ্টা করার জন্য অনুপ্রাণিত করা।

### মূল কৌশল

#### বিপণন ও বিজ্ঞাপন

- **প্রচারমূলক প্রচারণা:** গ্রাহকদের প্রলুব্ধ করার জন্য সোশ্যাল মিডিয়া, ইমেল মার্কেটিং এবং ঐতিহ্যবাহী বিজ্ঞাপনের মতো বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে বিক্রয়, ডিসকাউন্ট এবং বিশেষ অফার চালু করা।
- **গুণমান সচেতনতা:** গ্রাহকদের আকর্ষণ করে এমন একটি স্বীকৃত এবং আকর্ষণীয় ব্র্যান্ড ইমেজ তৈরি করতে ব্র্যান্ডিং প্রচেষ্টায় বিনিয়োগ করা।

#### অবস্থান এবং প্রবেশগম্যতা

- **প্রধান অবস্থান:** পথচারীদের আকৃষ্ট করার জন্য উচ্চ ট্র্যাফিক, সহজ প্রবেশগম্যতা এবং দৃশ্যমানতা সহ একটি অবস্থান নির্বাচন করা।
- **অনলাইন উপস্থিতি:** ভার্চুয়াল দর্শকদের আকৃষ্ট করার জন্য শক্তিশালী এসইওসহ আপনার অনলাইন স্টোর খুঁজে পাওয়া এবং নেভিগেট করা সহজ তা নিশ্চিত করা।

#### কাস্টমারের অংশগ্রহণ

- **সামাজিক মিডিয়া মার্কেটিং:** সম্ভাব্য গ্রাহকদের সাথে যুক্ত হতে, বিষয়বস্তু শেয়ার করতে এবং ইভেন্ট বা নতুন পণ্য প্রচার করতে Instagram, Facebook এবং Twitter এর মত প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা।
- **কমিউনিটি জড়িত করা:** সম্প্রদায়িক বন্ধন তৈরি করতে এবং স্থানীয় গ্রাহকদের আপনার দোকানে টানতে স্থানীয় ইভেন্টে অংশগ্রহণ বা স্পনসর করা।

	
বিপণন ও বিজ্ঞাপন	স্টোরফ্রন্ট আপিল

### স্টোরফ্রন্ট আপিল (Storefront Appeal)

- **ভিজুয়াল মার্চেন্টাইজিং:** আকর্ষণীয় উইন্ডো ডিসপ্লে এবং ইন-স্টোর নান্দনিকতা ডিজাইন করা যা নজর কাড়ে এবং গ্রাহকদের আমন্ত্রণ জানায়।
- **সাইনেজ এবং ব্র্যান্ডিং:** আপনার দোকান সহজে স্বীকৃত এবং আকর্ষণীয় করতে পরিষ্কার, কর্মী সাইন এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ ব্র্যান্ডিং ব্যবহার করে।

#### খ. তাদের গ্রাহকে রূপান্তর করুন

দোকানের দর্শকদের ক্রেতায় রূপান্তর করা খুচরা সাফল্যের একটি গুরুত্বপূর্ণ দিক। এতে গ্রাহক সেবা জড়িত, গ্রাহকের চাহিদা বোঝা, ব্যতিক্রমী পরিষেবা প্রদান করা এবং তাদের কেনাকাটা করার জন্য বাধ্যতামূলক কারণ তৈরি করা জড়িত।

#### মূল কৌশল

##### কাস্টমারের অংশগ্রহণ

- ব্যক্তিগত পরিষেবা: গ্রাহকের পছন্দ এবং ক্রয়ের ইতিহাসের উপর ভিত্তি করে উপযোগী সহায়তা এবং পণ্যের সুপারিশ প্রদান করা।
- উদাহরণ: একটি ফ্যাশন স্টোরের একজন বিক্রয় সহযোগী, একজন গ্রাহককে তাদের ডিজাইন এবং পূর্ববর্তী কেনাকাটার উপর ভিত্তি করে নিখুঁত পোশাক খুঁজে পেতে সহায়তা করে।
- সক্রিয় শ্রবণ: গ্রাহকদের চাহিদা এবং উদ্বেগ বুঝতে সক্রিয়ভাবে শোনা এবং তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে এমন সমাধান প্রদান করা।
- উদাহরণ: একজন বইয়ের দোকানের কর্মচারী একজন গ্রাহকের পড়ার পছন্দের কথা শুনছেন এবং বইয়ের পরামর্শ দিচ্ছেন যা তারা উপভোগ করতে পারে।



##### পণ্য উপস্থাপন

- গ্রাহকদের ক্রয়ের প্রতি আস্থা তৈরি করতে প্রদর্শনী, ট্রায়াল বা নমুনার মাধ্যমে পণ্যগুলো অনুভব করার অনুমতি দেওয়া।
- উদাহরণ: একটি প্রসাধনী দোকান ক্রেতাদের কেনার আগে ব্যবহার করে দেখার জন্য পণ্যের নমুনা অফার করে।
- গ্রাহকদের সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করার জন্য পণ্য তথ্য প্রদান এবং মূল সুবিধাগুলো হাইলাইট করা।
- উদাহরণ: একটি ইলেকট্রনিক্স দোকান যা বিভিন্ন স্মার্টফোনের গ্লাস প্রটেক্টর এর মধ্যে তুলনা করে।

#### গ. দক্ষতার সাথে কাজ করুন।

খুচরা ব্যবসায় দক্ষতার সাথে পরিচালনা করার অর্থ হলো দোকান পরিচালনার সমস্ত দিক বিবেচনা করা, ইনভেন্টরি নিয়ন্ত্রণ থেকে কর্মচারীর উৎপাদনশীলতা, নিশ্চিত করা যে ব্যবসাটি সুন্দরভাবে এবং লাভজনকভাবে চলে। অপারেশনে দক্ষতা খরচ কমায়, গ্রাহকের সন্তুষ্টি উন্নত করে এবং সামগ্রিক ব্যবসায়িক কর্মক্ষমতা বাড়ায়।

#### মূল কৌশল

##### ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট

- অটোমেটেড ইনভেন্টরি সিস্টেম: রিয়েল-টাইমে ইনভেন্টরি লেভেল ট্র্যাক করতে প্রযুক্তি ব্যবহার করা, স্টক লেভেল ভালো তা নিশ্চিত করা এবং ওভারস্টকিং বা স্টকআউটের ঝুঁকি হ্রাস করা।
- জাস্ট-ইন-টাইম (জেআইটি) ইনভেন্টরি: জেআইটি ইনভেন্টরি প্র্যাকটিস অবলম্বন করা সংরক্ষন খরচ কমিয়ে শুধুমাত্র প্রয়োজন অনুযায়ী পণ্য গ্রহণ করে।

	
ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট	কর্মচারী উৎপাদনশীলতা

#### কর্মচারী উৎপাদনশীলতা

- প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন: কর্মচারীরা তাদের ভূমিকা সম্পর্কে যথেষ্ট জানে এবং দক্ষ তা নিশ্চিত করার জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান করা।
- পারফরম্যান্স ইনসেন্টিভ: কর্মীদের অনুপ্রাণিত করতে এবং উৎপাদনশীলতা বাড়াতে প্রণোদনা কর্মসূচি বাস্তবায়ন করা।

#### প্রযুক্তি ব্যবহার

- পয়েন্ট-অফ-সেল (POS) সিস্টেম: লেনদেন স্ট্রিমলাইন করতে, বিক্রয় ডেটা পরিচালনা করতে এবং চেকআউট দক্ষতা উন্নত করতে POS সিস্টেম ব্যবহার করে।
- ডেটা অ্যানালিটিক্স: গ্রাহকের আচরণ, বিক্রয় প্রবণতা এবং অপারেশনাল পারফরম্যান্সের বিশ্লেষণ করতে অর্জনের জন্য ডেটা বিশ্লেষণের সুবিধা।

### ১.৬ খুচরা ব্যবসায় ব্যবহৃত পরিভাষাসমূহ ব্যাখ্যা করা





**ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট** : ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট হলো ব্যবসার পণ্য ও উপকরণের মজুদ পরিচালনার প্রক্রিয়া। এটি ব্যবসার কার্যক্রমে সঠিক পণ্য সরবরাহ এবং মজুদ খরচ নিয়ন্ত্রণে সাহায্য করে। ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্টের মূল উপাদানগুলো হলো

ইনভেন্টরি রেজিস্ট্রেশন, ইনভেন্টরি রেন্ট, ইনভেন্টরি রিটার্ন, ইনপুট ইনভেন্টরি ও আউটপুট ইনভেন্টরি, পুনঃস্টকিং, ইনভেন্টরি ট্র্যাকিং ও রিপোর্টিং, ইনভেন্টরি মূল্যায়ন, ইনভেন্টরি কন্ট্রোল এসব উপাদান ব্যবসার কার্যকারিতা ও আয় বৃদ্ধি করে।

**স্টকিং এবং রিপ্লেনিশমেন্ট**: স্টকিং হলো পণ্য ও উপকরণের মজুদ সংরক্ষণ প্রক্রিয়া। এটি সঠিক স্থানে সঠিক পরিমাণে পণ্য রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করে। সঠিক স্টকিং প্রক্রিয়া ব্যবসার কার্যক্রমকে আরও কার্যকর করে তোলে এবং গ্রাহকদের চাহিদা পূরণে সহায়তা করে।

রিপ্লেনিশমেন্ট হলো মজুদ পূরণ প্রক্রিয়া, যা নিশ্চিত করে যে স্টক শেষ হয়ে গেলে বা কমে গেলে তা পুনরায় পূরণ করা হবে। এটি সময়মত এবং পর্যাপ্ত পরিমাণে পণ্য ও উপকরণ ক্রয় ও সংরক্ষণ করে ব্যবসার কার্যক্রম বজায় রাখতে সহায়তা করে।

	
<p>ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট</p>	<p>স্টকিং এবং রিপ্লেনিশমেন্ট</p>
<p><b>ইনভেন্টরি ট্র্যাকিং:</b> ইনভেন্টরি ট্র্যাকিং হলো ব্যবসার পণ্য ও উপকরণের পরিচলন এবং মজুদ পরিমাণ নিরীক্ষণের প্রক্রিয়া। এটি নিশ্চিত করে যে প্রতিটি পণ্যের অবস্থান এবং পরিমাণ সম্পর্কে সঠিক তথ্য আছে।</p> <p>ইনভেন্টরি ট্র্যাকিংয়ের প্রধান উপাদানগুলো: বারকোড স্ক্যানিং, আরএফআইডি (RFID) ট্যাগ, ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার, মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন, রিপোর্টিং।</p>	
<p><b>মার্চেন্ডাইজিং:</b> মার্চেন্ডাইজিং হলো পণ্য ও সেবার বিক্রয় বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন কৌশল ও পরিকল্পনা প্রয়োগ করার প্রক্রিয়া। এটি পণ্য প্রদর্শন, মূল্য নির্ধারণ, প্রচার, এবং ভোক্তাদের আকর্ষণ করার বিভিন্ন পদ্ধতি নিয়ে কাজ করে। মার্চেন্ডাইজিং ব্যবসার সফলতার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। মার্চেন্ডাইজিং এর প্রধান উপাদানগুলো হলো পণ্য নির্বাচন, প্রদর্শন, মূল্য নির্ধারণ, প্রচারণা, ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট, গ্রাহক সেবা।</p>	
	
<p>ইনভেন্টরি ট্র্যাকিং</p>	<p>মার্চেন্ডাইজিং</p>
<p><b>প্রোডাক্ট প্লেসমেন্ট:</b> প্রোডাক্ট প্লেসমেন্ট হলো খুচরা দোকানে পণ্যের অবস্থান এবং প্রদর্শনের কৌশল, যা বিক্রয় বৃদ্ধির জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি ভোক্তাদের ক্রয় সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করে এবং স্টোরের অভিজ্ঞতা উন্নত করে।</p> <p>প্রোডাক্ট প্লেসমেন্টের প্রধান উপাদানগুলো হলো, স্টোর লেআউট, আইল প্লেসমেন্ট, শেলফ পজিশনিং, এন্ড ক্যাপ ডিসপ্লে, ক্রস-মার্চেন্ডাইজিং, প্রমোশনাল ডিসপ্লে। প্রোডাক্ট প্লেসমেন্ট সঠিকভাবে পরিচালনা করলে বিক্রয় বৃদ্ধি, গ্রাহক সন্তুষ্টি, এবং স্টোরের কার্যকরীতা উন্নত হয়।</p>	
<p><b>ভিজুয়াল মার্চেন্ডাইজিং:</b> ভিজুয়াল মার্চেন্ডাইজিং হলো খুচরা দোকানে পণ্য প্রদর্শনের শিল্প বা বিজ্ঞান, যা গ্রাহকদের দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং ক্রয় প্রক্রিয়াকে উৎসাহিত করে। এটি দোকানের সামগ্রিক আবহ ও ব্র্যান্ড ইমেজকে শক্তিশালী করে। ভিজুয়াল মার্চেন্ডাইজিং এর প্রধান উপাদানগুলো হলো-উইন্ডো ডিসপ্লে, ইন-স্টোর ডিসপ্লে, লাইটিং, ক্লারিটি এবং কনট্রাস্ট, সাইনেজ এবং লেবেলিং, থিমটিক ডিসপ্লে, কালার স্কিম।</p>	

	
<p>প্রোডাক্ট প্লেসমেন্ট</p>	<p>ভিজুয়াল মার্চেন্ডাইজিং</p>
<p><b>সেলস ট্রান্স্যাকশনস:</b> সেলস ট্রান্স্যাকশনস হলো ক্রেতা এবং বিক্রেতার মধ্যে পণ্য বা সেবার বিনিময়ে অর্থ লেনদেনের প্রক্রিয়া। এই প্রক্রিয়ার মূল উপাদানগুলো হলো পয়েন্ট অফ সেল (POS) সিস্টেম, পেমেন্ট পদ্ধতি, রিসিট প্রিন্ট, কাস্টমার সার্ভিস।</p>	
<p><b>ভ্যাট (মুসক):</b> সংজ্ঞা: ভ্যাট হলো একটি পরোক্ষ কর যা পণ্য বা সেবার উৎপাদন ও বিতরণ প্রতিটি ধাপে মূল্য সংযোজনের উপর ধার্য করা হয়। উদাহরণ: একটি দোকান যখন একটি পণ্য বিক্রি করে, তখন পণ্যের মূল্যের উপর নির্দিষ্ট শতাংশ হারে ভ্যাট যোগ করে। ক্রেতা সেই ভ্যাট সহ মূল্য পরিশোধ করে।</p>	
<p><b>পয়েন্ট অফ সেল (POS) সিস্টেম:</b> পয়েন্ট অফ সেল (POS) সিস্টেম হলো একটি কম্পিউটারাইজড সিস্টেম যা বিক্রয় লেনদেন সম্পন্ন করতে ব্যবহৃত হয়। এটি পণ্যের মূল্য, কর, এবং ডিসকাউন্ট গণনা করে এবং বিক্রয় সম্পর্কিত তথ্য সংরক্ষণ করে। একটি সুপারমার্কেটে POS সিস্টেম ব্যবহার করে কাস্টমারের কেনাকাটা স্ক্যান করে মোট মূল্য নির্ধারণ করা এবং পেমেন্ট গ্রহণ করা।</p>	
<p><b>পেমেন্ট প্রসেসিং:</b> পেমেন্ট প্রসেসিং হলো সেই প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে একটি ব্যবসা পণ্য বা সেবা বিক্রির বিনিময়ে গ্রাহকদের থেকে অর্থ গ্রহণ করে এবং সেই লেনদেন সম্পন্ন করে। দোকানে ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে পেমেন্ট নেওয়া, অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ের মাধ্যমে পেমেন্ট গ্রহণ করা।</p>	
	
<p>পয়েন্ট অফ সেল (POS) সিস্টেম</p>	<p>পেমেন্ট প্রসেসিং</p>
<p><b>কাস্টমার সার্ভিস:</b> কাস্টমার সার্ভিস হলো গ্রাহকদের সহায়তা প্রদান এবং তাদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য পরিচালিত কার্যক্রম এবং সেবা। গ্রাহকদের প্রশ্নের উত্তর দেওয়া, সমস্যা সমাধান করা, এবং বিক্রয় পরবর্তী সহায়তা প্রদান করা।</p>	
<p><b>কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্স:</b> কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্স হলো গ্রাহকদের প্রশ্ন, সমস্যা এবং উদ্বেগ মোকাবেলায় সহায়তা প্রদান করার প্রক্রিয়া। গ্রাহকের ফোনে সমস্যা হলে কল সেন্টারের সহায়তা নেওয়া, গ্রাহকের ইমেল প্রশ্নের উত্তর প্রদান করা।</p>	

	
<p>কাস্টমার সার্ভিস</p>	<p>কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্স</p>
<p><b>রিটার্ন এবং এক্সচেঞ্জ প্রক্রিয়া:</b> রিটার্ন এবং এক্সচেঞ্জ প্রক্রিয়া হল এমন একটি ব্যবস্থা যার মাধ্যমে গ্রাহক একটি পণ্য ফেরত দিতে পারেন এবং তার পরিবর্তে টাকা ফেরত পান বা নতুন পণ্য বেছে নিতে পারেন। এই প্রক্রিয়া গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে এবং ব্যবসায়িক সুনাম বজায় রাখতে সাহায্য করে। যদি একজন গ্রাহক একটি শার্ট কিনে এবং তা পছন্দ না করে, তাহলে সে দোকানে এসে শার্টটি ফেরত দিয়ে অন্য একটি শার্ট নিতে পারে বা টাকা ফেরত পেতে পারে।</p>	
<p><b>অ্যাস্থেটিক্স:</b> অ্যাস্থেটিক্স (Aesthetics) হল সৌন্দর্য, রূপ, নকশা এবং শৈল্পিক সৌন্দর্য সংক্রান্ত দর্শন বা বিজ্ঞান। এটি এমন একটি শাখা যা মানুষের ইন্দ্রিয় এবং আবেগকে প্রভাবিত করে, একটি বস্তু বা অভিজ্ঞতার সৌন্দর্য এবং আনন্দময়তা নির্ধারণ করতে সাহায্য করে। একটি ভালোভাবে ডিজাইন করা এবং রঙিন ডিসপ্লে, যা গ্রাহকদের দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং কেনাকাটার অভিজ্ঞতাকে আরও আনন্দদায়ক করে তোলে, এটি অ্যাস্থেটিক্সের একটি উদাহরণ।</p>	
	
<p>রিটার্ন এবং এক্সচেঞ্জ প্রক্রিয়া</p>	<p>অ্যাস্থেটিক্স</p>
<p><b>লস প্রিভেনশন:</b> লস প্রিভেনশন (Loss Prevention) হলো ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে চুরি, জালিয়াতি, এবং অন্যান্য ক্ষতির ঘটনা প্রতিরোধ করার জন্য গৃহীত বিভিন্ন পদক্ষেপ এবং কৌশল। এটি ব্যবসার মুনাফা এবং সম্পদের সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য পরিচালিত একটি প্রক্রিয়া যা অবৈধ কার্যকলাপ এবং অপব্যবহার রোধ করতে সাহায্য করে। একটি খুচরা দোকানে, লস প্রিভেনশন টিম সিসিটিভি ক্যামেরা এবং অ্যালার্ম সিস্টেম ব্যবহার করে দোকানের নিরাপত্তা নিশ্চিত করে এবং দোকানের কর্মীদের চুরি ও জালিয়াতি থেকে রক্ষা করতে প্রশিক্ষণ প্রদান করে।</p>	
<p><b>সিকিউরিটি সিস্টেম:</b> সিকিউরিটি সিস্টেম হলো এমন একটি সমন্বিত ব্যবস্থা যা কোনও প্রতিষ্ঠানের সম্পদ, কর্মী এবং তথ্যের সুরক্ষা নিশ্চিত করতে ব্যবহার করা হয়। এর মধ্যে বিভিন্ন ধরনের প্রযুক্তি এবং কৌশল অন্তর্ভুক্ত থাকে যেমন ক্যামেরা, অ্যালার্ম, অ্যাক্সেস কন্ট্রোল সিস্টেম এবং মনিটরিং সিস্টেম। একটি খুচরা দোকানে, সিকিউরিটি সিস্টেমের মধ্যে সিসিটিভি ক্যামেরা, অ্যালার্ম সিস্টেম এবং সিকিউরিটি গার্ড থাকে যা দোকানের নিরাপত্তা নিশ্চিত করে এবং চুরি, জালিয়াতি ও অন্যান্য নিরাপত্তা হুমকি থেকে সুরক্ষা প্রদান করে।</p>	

**সারভেইলেন্স সিস্টেমস:** সারভেইলেন্স সিস্টেমস হলো নজরদারি ব্যবস্থাগুলি যা কোনও স্থান বা প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তা ও সুরক্ষার জন্য ব্যবহার করা হয়। এর মধ্যে প্রধানত সিসিটিভি ক্যামেরা, মনিটরিং সফটওয়্যার, মোশন ডিটেক্টর এবং অন্যান্য পর্যবেক্ষণ প্রযুক্তি অন্তর্ভুক্ত থাকে। একটি খুচরা দোকানে সারভেইলেন্স সিস্টেম ব্যবহার করে দোকানের ভেতরের ও বাইরের সব কার্যক্রম নজরে রাখা হয়, যা চুরি, জালিয়াতি ও অন্যান্য নিরাপত্তা ঝুঁকি কমাতে সহায়ক হয়।

**সাপ্লাই চেইন ম্যানেজমেন্ট:** সাপ্লাই চেইন ম্যানেজমেন্ট হলো একটি ব্যবসায়িক প্রক্রিয়া যা কাঁচামাল সংগ্রহ থেকে শুরু করে চূড়ান্ত পণ্য উৎপাদন এবং গ্রাহকদের কাছে পণ্য সরবরাহ পর্যন্ত সম্পূর্ণ চেইনটি পরিচালনা করে। এর মধ্যে কাঁচামাল, উৎপাদন, লজিস্টিক্স, এবং বিতরণসহ বিভিন্ন ধাপ অন্তর্ভুক্ত থাকে। একটি ফার্নিচার কোম্পানি কাঁচামাল যেমন কাঠ ও লোহা সরবরাহকারীদের থেকে সংগ্রহ করে, তা দিয়ে বিভিন্ন প্রকারের ফার্নিচার তৈরি করে, এবং তারপর সেই ফার্নিচারগুলি নিজস্ব দোকান বা অন্যান্য খুচরা বিক্রেতাদের মাধ্যমে গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেয়।



সারভেইলেন্স সিস্টেমস



সাপ্লাই চেইন ম্যানেজমেন্ট

**প্রোকিউরমেন্ট:** প্রোকিউরমেন্ট হলো ব্যবসায়িক ক্রয়ের প্রক্রিয়া যা একটি সংস্থা তার কার্যক্রম পরিচালনা করতে প্রয়োজনীয় পণ্য এবং সেবা সংগ্রহ করে। এই প্রক্রিয়ায় সঠিক সরবরাহকারী নির্বাচন, দরপত্র আহ্বান, দরপত্র মূল্যায়ন, চুক্তি করা, এবং ক্রয়কৃত পণ্য ও সেবার মান নিশ্চিতকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকে। একটি প্রযুক্তি কোম্পানি তার অফিসের জন্য কম্পিউটার ও অন্যান্য যন্ত্রপাতি প্রয়োজন। তারা প্রোকিউরমেন্ট প্রক্রিয়ার মাধ্যমে বিভিন্ন সরবরাহকারীর কাছ থেকে দরপত্র আহ্বান করে, তাদের প্রস্তাব মূল্যায়ন করে, সেবা সরবরাহকারীকে নির্বাচন করে এবং সেই সরবরাহকারীর সাথে চুক্তি করে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি সংগ্রহ করে।

**বিক্রয় প্রমোশন:** বিক্রয় প্রমোশন হলো এমন একটি বিপণন কার্যক্রম যা গ্রাহকদের পণ্য বা সেবা ক্রয়ে উদ্বুদ্ধ করার জন্য বিশেষ উদ্যোগ গ্রহণ করে। এই কার্যক্রমের মাধ্যমে সংস্থা বা ব্যবসা তাদের বিক্রয় বৃদ্ধি করতে পারে এবং বাজারে তাদের পণ্যের গ্রহণযোগ্যতা বাড়াতে পারে। বিক্রয় প্রমোশন বিভিন্ন উপায়ে করা যেতে পারে যেমন ছাড়, কুপন, পুরস্কার, বোনাস, বিনামূল্যে নমুনা বিতরণ, প্রদর্শনী, ইভেন্টস, এবং বিশেষ অফার। একটি সুপারমার্কেট নতুন পণ্যের প্রচার করার জন্য ১০% ছাড়ের অফার প্রদান করে। এই অফার গ্রাহকদের আকর্ষিত করে এবং তাদের পণ্য কিনতে উৎসাহিত করে। এর ফলে সুপারমার্কেটের বিক্রয় বৃদ্ধি পায় এবং নতুন পণ্যের বাজারে গ্রহণযোগ্যতা বাড়ে।

	
<p>প্রোকিউরমেন্ট</p>	<p>বিক্রয় প্রমোশন</p>
<p><b>সদস্য এবং সুবিধা কার্ড:</b> সদস্য এবং সুবিধা কার্ড হলো বিশেষ প্রয়োজনীয় সুবিধা এবং প্রিভিলেজের উপভোগ করার জন্য প্রদানকৃত কার্ড। এই কার্ডগুলো কাস্টমারদের প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে অবহিত করতে এবং তাদেরকে স্পেশাল ছাড় এবং অন্যান্য সুবিধাসমূহে প্রদানে সহায়ক। সদস্যদের বিশেষ ছাড় বা মূল্য প্রদান করার জন্য বিশেষ কার্ড প্রদান করা।</p>	
<p><b>ছাড়:</b> ছাড় হলো পণ্য বা সেবা ক্রয়ের সময় প্রদান করা মূল্য হ্রাস। এটি কাস্টমারদের ক্রয়ের প্রতি উৎসাহ প্রদান করতে এবং প্রতিষ্ঠানের বিপণন লক্ষ্য পূরণের জন্য প্রয়োজন হতে পারে। ছাড় কাস্টমারদের ক্রয়ের উৎসাহিত করতে সাহায্য করে এবং বিপণন লক্ষ্য অর্জনে সহায়তাকরে। এটি প্রতিষ্ঠানের ব্র্যান্ড লয়ালটি বৃদ্ধি করতে সাহায্য করে এবং ক্রেতাদের সন্তুষ্টিতে অবদান রাখে।</p>	
	
<p>সদস্যতা এবং সুবিধা কার্ড</p>	<p>ছাড়</p>
<p><b>বিশেষ/ কস্মো অফার:</b> বিশেষ অফার বা কস্মো অফার হলো একাধিক পণ্যের সমন্বয়ে একত্রে ছাড় প্রদানের উপায়। এই অফারগুলো সাধারণত ক্রেতাদের ক্রয়ে উৎসাহিত করতে এবং বিপণন লক্ষ্য অর্জনের জন্য ব্যবহৃত হয়। যেমন: দুটি বা ততোধিক পণ্যের একত্রিত প্যাকেজ যা একসাথে ক্রয় করলে বিশেষ মূল্য প্রদান করা হয়।</p> <p>বিশেষ/ কস্মো অফারের মাধ্যমে ক্রেতাদের পণ্য ক্রয়ে উৎসাহিত করা হয় এবং বিপণন লক্ষ্য অর্জনের জন্য প্রতিষ্ঠানের কার্যক্ষমতা বৃদ্ধি পায় এটি প্রতিষ্ঠানের ব্র্যান্ড লয়ালটি বৃদ্ধি করতে এবং ক্রেতাদের সন্তুষ্টিতে অবদান রাখতে সাহায্য করতে পারে।</p>	
<p><b>মিস্ট্রি শপারস:</b> মিস্ট্রি শপারস হলো এমন ক্রেতারা যারা নিয়মিতভাবে একটি দোকান বা প্রতিষ্ঠান থেকে পণ্য কিনেন না, বরং তারা ক্রয়ের জন্য দোকান পরিবর্তন করেন বা বিভিন্ন দোকানে যান। এই ক্রেতারা নির্দিষ্ট ব্র্যান্ড বা পণ্যের ব্যাপারে সচেতন থাকেন না, তাদের প্রাথমিক লক্ষ্য হলো নতুন জিনিস আবিষ্কার করা এবং বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে নতুন অভিজ্ঞতা অর্জন করা। মিস্ট্রি শপারসদের ক্রয় প্রক্রিয়া এবং অভিজ্ঞতা একটি প্রতিষ্ঠানের বাজার কৌশল এবং সেবা উন্নয়নের জন্য গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।</p>	

## সেলফ চেক (Self-Check)-১: খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-  
অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন:

১. খুচরা ব্যবসা কী?

উত্তর:

২. খুচরা ব্যবসার প্রধান উদ্দেশ্য কী?

উত্তর:

৩. সুপারমার্কেট কী?

উত্তর:

৪. বিভাগীয় দোকান কী?

উত্তর:

৫. ওয়্যারহাউস কী?

উত্তর:

৬. বই-সজীত-উপহার সামগ্রী খুচরা ব্যবসার উদাহরণ কী?

উত্তর:

৭. খুচরা ব্যবসার স্তম্ভগুলি কী কী?

উত্তর:

সঠিক উত্তরে টিক (✓) চিহ্ন দাও।

১. খুচরা ব্যবসার প্রধান উদ্দেশ্য কী?

(ক) লাভ অর্জন

(খ) গ্রাহক সন্তুষ্টি

(গ) বাজারের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি

(ঘ) উপরোক্ত সবগুলি

২. নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে কোনটি সুপারমার্কেট নয়?

(ক) বিশাল বাজার

(খ) বিভাগীয় দোকান

(গ) ছাড়ের দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

৩. কোন ধরনের খুচরা ব্যবসা একটি নির্দিষ্ট ধরনের পণ্যে বিশেষায়িত?

(ক) বিভাগীয় দোকান

(খ) ছাড়ের দোকান

(গ) বিশেষত্ব দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

৪. কোন ধরনের খুচরা ব্যবসা একই নাম এবং ব্র্যান্ডের অধীনে একাধিক দোকান পরিচালনা করে?

(ক) বিভাগীয় দোকান

(খ) চেইন স্টোর

(গ) বিশেষত্ব দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

## উত্তরপত্র (Answer Key)-১: খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে

১. খুচরা ব্যবসা কী?

**উত্তর:** চূড়ান্ত ভোক্তাদের কাছে পণ্য বা পরিষেবা বিক্রির ব্যবসা।

২. খুচরা ব্যবসার প্রধান উদ্দেশ্য কী?

**উত্তর:** লাভ অর্জন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি।

৩. সুপারমার্কেট কী?

**উত্তর:** বিভিন্ন ধরনের খাদ্য এবং গৃহস্থালীর পণ্য বিক্রি করে এমন একটি বৃহৎ স্ব-সেবা দোকান।

৪. বিভাগীয় দোকান কী?

**উত্তর:** বিভিন্ন বিভাগে বিভক্ত একটি বৃহৎ স্টোর যেখানে বিভিন্ন ধরনের পণ্য বিক্রি করা হয়।

৫. ওয়্যারহাউস কী?

**উত্তর:** পণ্যগুলি বৃহৎ পরিমাণে সংরক্ষণের জন্য ব্যবহৃত একটি বৃহৎ ভবন।

৬. বই-সজ্জীত-উপহার সামগ্রী খুচরা ব্যবসার উদাহরণ কী?

**উত্তর:** বইয়ের দোকান, সজ্জীতের দোকান, উপহারের দোকান, বিভাগীয় দোকান।

৭. খুচরা ব্যবসার স্তম্ভগুলি কী কী?

**উত্তর:** গ্রাহক সম্পৃক্ততা রূপান্তর, চটপটে ডিজিটাল অবকাঠামো, আন্তঃসংযুক্ত গুদামসমূহ, সরবরাহ শৃঙ্খল অপ্টিমাইজেশন।

সঠিক উত্তরে টিক (✓) চিহ্ন দাও।

১. খুচরা ব্যবসার প্রধান উদ্দেশ্য কী?

(ক) লাভ অর্জন

(খ) গ্রাহক সন্তুষ্টি

(গ) বাজারের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি

(ঘ) উপরোক্ত সবগুলি

২. নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে কোনটি সুপারমার্কেট নয়?

(ক) বিশাল বাজার

(খ) বিভাগীয় দোকান

(গ) ছাড়ের দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

৩. কোন ধরনের খুচরা ব্যবসা একটি নির্দিষ্ট ধরনের পণ্যে বিশেষায়িত?

(ক) বিভাগীয় দোকান

(খ) ছাড়ের দোকান

(গ) বিশেষত্ব দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

৪. কোন ধরনের খুচরা ব্যবসা একই নাম এবং ব্র্যান্ডের অধীনে একাধিক দোকান পরিচালনা করে?

(ক) বিভাগীয় দোকান

(খ) চেইন স্টোর

(গ) বিশেষত্ব দোকান

(ঘ) সুবিধাজনক দোকান

## টাস্ক শিট (Task Sheet)-১.১: পণ্যের শ্রেণী অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করুন

চিত্র অনুযায়ী খুচরা খুচরা ব্যবসার ধরনের নাম এবং খুচরা ব্যবসার ধরন সম্পর্কিত তথ্য লিখুন

চিত্র	খুচরা ব্যবসার ধরনের নাম	খুচরা ব্যবসার ধরন সম্পর্কিত তথ্য
		
		
		
		
		
		
		

**শিখনফল (Learning Outcome)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে**

<b>অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।</li> <li>২. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে।</li> </ol>
<b>শর্ত ও রিসোর্স</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ</li> <li>২. সিবিএলএম</li> <li>৩. হ্যান্ডআউটস</li> <li>৪. ল্যাপটপ</li> <li>৫. মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর</li> <li>৬. কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার</li> <li>৭. ইন্টারনেট সুবিধা</li> <li>৮. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার</li> <li>৯. অডিও ভিডিও ভিভাইস</li> <li>১০. প্রয়োজনীয় টুলস</li> <li>১১. প্রয়োজনীয় পিপিই</li> </ol>
<b>বিষয়বস্তু</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ</li> <li>২. খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ</li> </ol>
<b>অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন</li> <li>২. খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করুন</li> </ol>
<b>প্রশিক্ষণ পদ্ধতি</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. আলোচনা (Discussion)</li> <li>২. উপস্থাপন (Presentation)</li> <li>৩. প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>৪. নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)</li> <li>৫. স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)</li> <li>৬. প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)</li> <li>৭. সমস্যা সমাধান (Problem Solving)</li> <li>৮. মাথাখাটানো (Brainstorming)</li> </ol>
<b>অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১. লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</li> <li>২. প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>৩. মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)</li> <li>৪. পোর্টফলিও (Portfolio)</li> </ol>

**প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে**

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণার্থীদের “খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন। টাস্ক শিট ২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন। টাস্ক শিট ২.২ খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা। স্পেসিফিকেশন শিট ২.২ খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা।

## ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) - ২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ২.১ খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে।
- ২.২ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে।

### ২.১ খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ সংজ্ঞায়িত

খুচরা বিক্রয় হলো একটি জটিল ব্যবসা কারণ এতে গ্রাহকদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ জড়িত। খুচরা ব্যবসায় সফলতা অর্জন করতে, একটি সুষ্ঠু এবং কার্যকর খুচরা সংস্থার কার্যকারিতার জন্য প্রয়োজনীয় পদ্ধতি এবং নীতিগুলো ভালভাবে পরিকল্পনা করা, একীভূত করা এবং কার্যকর করা অপরিহার্য। একটি সংস্থায় সম্পাদিত বিভিন্ন খুচরা কার্যক্রম পরিচয় করিয়ে দেওয়া এবং ব্যাখ্যা করার লক্ষ্য রাখা। সহজভাবে সংজ্ঞায়িত করলে, কার্যক্রম হলো ব্যবসায়িক সংস্থাটি আসলে পরিচালনা করার জন্য ক্রমানুসারে করা কার্যকলাপ। এই ইউনিটে, এই সমস্ত কার্যক্রম এবং নীতিগুলো স্পষ্টতা এবং বিস্তারিতভাবে সংজ্ঞায়িত এবং ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

### খুচরা বিক্রয়ের মূল উপাদান

#### ক) দোকান ব্যবস্থাপনা

খুচরা কার্যক্রমে, সর্বপ্রথম এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো অভ্যন্তরীণ দোকানের ব্যবস্থাপনা এবং এর মধ্যে সুবিধাগুলো পরীক্ষা করা। এটি একটি স্টোর বা একটি ইন্টারনেট ক্লিক সাইট হোক না কেন। বেশ কয়েকটি অপারেশনাল বিষয় রয়েছে যা সরাসরি ব্যবসায়ের অবস্থানের সাথে সম্পর্কিত। এগুলোর মধ্যে রয়েছে

#### দোকানের লেআউট এবং নকশা

**বিক্রয় তলা** - যে স্থানে বিক্রির জন্য পণ্য রাখা হয়

**গ্রাহক সেবা এলাকা** - এতে ডেসিং রুম, লাউঞ্জ, রেস্টরুম, কফি এবং জুস বার, ক্রেডিট বিভাগ, পণ্য রিটার্ন এবং এক্সচেঞ্জ স্টেশন এবং চেকআউট স্টেশন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

**পণ্য গুদামজাতকরণ এবং পরিচালনা এলাকা** - এটি পণ্য গ্রহণের এলাকা, পণ্যের জন্য স্টকরুম এবং পরিবর্তন বিভাগ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

**কর্মচারীর জন্য ব্যক্তিগত এলাকা** - এতে অফিস, লাঞ্চরুম, কনফারেন্স রুম এবং প্রশিক্ষণ এলাকা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।



## দোকানের পরিচালনা পদ্ধতি

**পরিচালনার সময় নির্ধারণ:** এটি মূলত গ্রাহক, বিক্রিত পণ্য এবং দোকানের অবস্থানের উপর নির্ভর করে। উদাহরণস্বরূপ, আবাসিক এলাকার কাছে একটি মুদি দোকান ফ্যাশন স্টোরের চেয়ে আগে খোলা উচিত, কারণ সকালে ফ্যাশন স্টোরে খুব বেশি গ্রাহক আসবে না।

**দোকানের সুরক্ষা ব্যবস্থাপনা:** দোকানের পণ্য এবং সুরক্ষা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। স্টক হ্রাস এড়াতে এবং কর্মী ও গ্রাহকদের সুরক্ষা নিশ্চিত করতে পণ্য এবং সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণ করা উচিত। বিশ্বজুড়ে খুচরা বিক্রেতারা পণ্যের সাথে সংযুক্ত বিশেষভাবে ডিজাইন করা ইলেকট্রনিক ট্যাগ ব্যবহার করে পণ্যের সুরক্ষা নিশ্চিত করে। এই ট্যাগগুলি স্টোরের প্রবেশদ্বার এবং প্রস্থানে সনাক্ত করার জন্য ডিজাইন করা ডিভাইস দ্বারা সুরক্ষিত থাকে এবং যদি কোনও পণ্য ট্যাগ না সরিয়ে দোকান থেকে বের করার চেষ্টা করা হয় তবে একটি অ্যালার্ম বাজবে। ভিডিও ক্যামেরাগুলি কর্মী এবং গ্রাহকদের চলাচল পর্যবেক্ষণ করতে ব্যবহৃত হয় এবং কিছু খুচরা বিক্রেতারা কর্মীদের জন্য পৃথক প্রবেশ এবং প্রস্থান প্রদান করে যাতে প্রতিবার তারা দোকানে প্রবেশ বা প্রস্থান করলে তাদের চেক করা যায়।

## প্রাঙ্গণ রক্ষণাবেক্ষণ

খুচরা দোকান এবং চেইনের ক্রমবর্ধমান চাহিদার সাথে সাথে প্রাঙ্গণ রক্ষণাবেক্ষণ খুচরা বিক্রেতাদের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হয়ে উঠছে। প্রাঙ্গণ রক্ষণাবেক্ষণ দোকানের প্রাঙ্গণের পরিচ্ছন্নতা, দোকানের ফ্যাসাদ এবং ডিসপ্লে উইন্ডো ইত্যাদির রক্ষণাবেক্ষণের মতো বিভিন্ন দিক নিয়ে কাজ করে। খুচরা বিক্রেতারা খুচরা দোকানে প্রবেশ করা পণ্যগুলো পরীক্ষা করতে পারেন এবং উপযুক্ত জায়গায় পণ্য সাজাতে পারেন। পণ্যগুলোকে বিভিন্ন বিভাগে বিভক্ত করুন এবং প্রকৃতি অনুসারে পণ্যগুলো রাখুন। এছাড়াও, খুচরা বিক্রেতাকে পানি, বিদ্যুৎ ইত্যাদির মতো বিভিন্ন অন্যান্য পরিচালনগত খরচ অনুমান এবং প্রত্যাশা করতে হবে, আর্থিক পরিকল্পনার জন্য। এই খরচগুলো নিয়ন্ত্রণের ব্যবস্থা চিহ্নিত করতে হবে।

## খ) পণ্য ব্যবস্থাপনা

খুচরা ব্যবস্থাপনায় সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ খুচরা কার্যক্রমগুলোর মধ্যে একটি হলো পণ্য ব্যবস্থাপনা। এএমএ - আমেরিকান মার্কেটিং অ্যাসোসিয়েশন পণ্য ব্যবস্থাপনাকে সংজ্ঞায়িত করেছে "সঠিক সময়ে সঠিক জায়গায় সঠিক পরিমাণে সঠিক মূল্যে সঠিক পণ্য বিপণনের সাথে জড়িত পরিকল্পনা" হিসাবে।

**একটি পণ্য পরিকল্পনা প্রস্তুত করা:** একটি পণ্য পরিকল্পনা প্রস্তুত করতে হয় দোকানের চাহিদা এবং বিশেষত্বের উপর ভিত্তি করে। পণ্যের ধরন, ব্র্যান্ড, খরচ ইত্যাদি বিবরণগুলোও পরিকল্পনার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত। এই ধরনের পরিকল্পনার ভিত্তি হলো অতীতের বিক্রয় রেকর্ড, গ্রাহকদের অভ্যাস এবং ফ্যাশনের পরিবর্তন।

	
একটি পণ্য পরিকল্পনা প্রস্তুত করা	বিক্রেতা নির্বাচন

**বিক্রেতা নির্বাচন:** মার্চেন্টাইজারকে এমন বিক্রেতা বা সরবরাহকারী নির্বাচন করতে হবে যারা মূল্য, গুণমান, সরবরাহ এবং নির্ভরযোগ্যতার দিক থেকে তার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে। তার প্রয়োজনের উপর নির্ভর করে তাকে স্থানীয়ভাবে বা আঞ্চলিক বা আন্তর্জাতিক স্তরের সরবরাহকারীদের তালিকা খুঁজতে হবে এবং তার চাহিদা পূরণকারী সরবরাহকারীদের নির্বাচন করতে হবে। মার্চেন্টাইজারকে ক্রয় মূল্য, সরবরাহের শর্তাবলী, পেমেন্ট বেসের শর্তাবলী নিয়ে বিক্রেতার সাথে আলোচনা করতে হবে।

**বিক্রেতার কাছ থেকে পণ্য গ্রহণ করা:** ক্রয় অর্ডার একটি নথি যা নির্দেশ করে পণ্য কখন প্রেরণ করা হয়েছিল। সমাপ্তির তারিখ হলো ক্রেতা কর্তৃক বিক্রেতাকে পণ্য প্রেরণের জন্য অনুমোদিত শেষ দিন। পণ্য প্রাপ্তির পর, ক্রয় অর্ডারটি পরীক্ষা করা হয়, এবং বিক্রেতার শেষ তারিখের পরে প্রেরিত পণ্য গ্রহণ করা হবে নাকি ফেরত দেওয়া হবে তা ক্রেতার সিদ্ধান্ত।

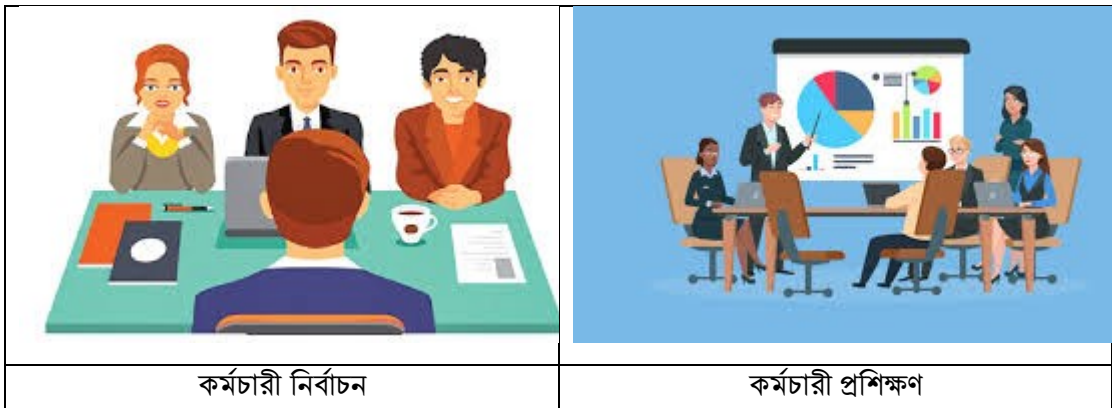


**পণ্য চিহ্নিতকরণ:** পণ্য চেক ইন করার পর, প্রয়োজনীয় তথ্য সহ টিকিট প্রস্তুত করা হয় এবং পণ্যগুলোতে সংযুক্ত করা হয়। টিকিটিং সাধারণত টিকিট তৈরির মেশিন, কম্পিউটার সফটওয়্যার বা হাতে করা হয়।

**পণ্য প্রদর্শনী:** টিকিটিংয়ের পরে, পণ্যগুলো ভাঁজ করা হয় বা ঝুলানো হয়, স্টিম করা হয় বা চাপ দেওয়া হয় এবং বিক্রয় তলায় স্থানান্তরিত করা হয়। পণ্য স্থাপন বিক্রয় এবং সুরক্ষার জন্য একটি মূল বিষয়। সবচেয়ে ভাল পণ্যও বিক্রি নাও হতে পারে যদি তা গ্রাহকের কাছে আকর্ষণীয় এবং সহজলভ্য না হয়ে থাকে।

### গ) কর্মচারী ব্যবস্থাপনা

কর্মচারীরা যেকোনো খুচরা ব্যবসায়ের মূল সম্পদ। তাদের দক্ষতা, নিবেদন এবং অনুপ্রেরণা সরাসরি গ্রাহক সন্তুষ্টি, বিক্রয় বৃদ্ধি এবং সামগ্রিক ব্যবসায়িক সাফল্যকে প্রভাবিত করে। কর্মচারীদেরকে একটি ইতিবাচক এবং উৎপাদনশীল কাজের পরিবেশে নিয়োজিত করা যা কর্মচারীদের আগ্রহকে বাড়িয়ে তোলে এবং ব্যবসায়িক বৃদ্ধিকে চালিত করে, কর্মচারী ব্যবস্থাপনা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।



## ঘ) গ্রাহক ব্যবস্থাপনা

খুচরা দোকানের কার্যক্রমের আরেকটি প্রধান উপাদান হলো গ্রাহক সেবা। গ্রাহকদের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং দক্ষ ব্যবস্থাপনা এবং যোগাযোগ নিশ্চিত করার জন্য অপারেশনাল নকশা তৈরি করা উচিত। গ্রাহকের সাথে বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্য, গ্রাহকের কাছে যাওয়া এবং তাকে সহায়তা করা, বিক্রয়ের বিল তৈরি করা, রিটার্ন বা এক্সচেঞ্জ প্রক্রিয়াকরণ, কেনাকাটার ফলো-আপ করা এবং গ্রাহকের অভিযোগগুলোতে মনোযোগ দেওয়ার জন্য সুসংজ্ঞায়িত পদ্ধতি তৈরি করা উচিত।

### গ্রাহকের কাছে যাওয়া এবং তাকে সহায়তা করা

প্রতিটি খুচরা ব্যবসার নিজস্ব বিক্রয় কৌশল রয়েছে যা তাদের বিক্রয় কর্মীদের দ্বারা বাস্তবায়ন করা হয়। কর্মীদের কৌশলগত কার্যক্রমের বিক্রয় নীতি এবং পদ্ধতি সম্পর্কে অবহিত করা উচিত এবং সেগুলো কীভাবে প্রচার করতে হয় তা জানা উচিত। উদাহরণস্বরূপ, কিছু ব্যবসা কমপ্লিমেন্টারি পরিবর্তন এবং কেনাকাটায় ফ্রী ডেলিভারি এবং এক্সক্লুসিভ ফ্যাশন ইভেন্টে আমন্ত্রণের মতো গ্রাহক কর্মসূচি গ্রহণ করে। এই প্রকৃত পরিকল্পনার বিভিন্নতা থাকতে পারে। তবে বিক্রয়ের কৌশল সাধারণত একই থাকে।

	
গ্রাহকের কাছে যাওয়া এবং তাকে সহায়তা করা	লেনদেন প্রবাহ ব্যবস্থা

### লেনদেন প্রবাহ ব্যবস্থা

গ্রাহক তার কেনা পণ্যগুলোর বিল করার সময় যে অভিজ্ঞতা পান তা কোন খুচরা দোকানের প্রতি গ্রাহকের ধারণাকে প্রভাবিত করে। বেশিরভাগ ব্যবসা এখন কম্পিউটারাইজড সিস্টেমে পরিচালিত হয়। একটি গ্রাহক লেনদেন হলো নগদ বা ক্রেডিট বিক্রয়, একটি ব্যাংক স্থানান্তর বা একটি মোবাইল পেমেন্ট। দীর্ঘ লাইনের পেমেন্ট প্রদান করার ফলে কিছু অসন্তুষ্ট গ্রাহক সৃষ্টি হতে পারে। এমন পরিস্থিতি মোকাবেলা করার জন্য স্টোরের কার্যক্রমকে বেগমান করা দরকার।

### খুচরা লেনদেন প্রবাহ

প্রযুক্তির উন্নতির সাথে সাথে খুচরা লেনদেন প্রবাহ বিবর্তিত হতে থাকে। গ্রাহক এখন পয়েন্ট-অফ-সেলস (POS)-এ শারীরিক উপস্থিতি ছাড়াই দূর থেকে পণ্য এবং পরিষেবা কিনতে পারেন, যেমন ইন্টারনেটের মাধ্যমে (উদাহরণ- বিভিন্ন শপিং অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে যেমন অ্যামাজন শপিং, ফ্লিপকার্ট, দারাজ ইত্যাদি) বা একটি টেলিফোন/মোবাইল ফোনের মাধ্যমে। পণ্য এবং পরিষেবার খুচরা কেনাকাটার জন্য পেমেন্ট যন্ত্রগুলো প্রথাগত মাধ্যম (অর্থাৎ, নগদ, চেক এবং ক্রেডিট এবং ডেবিট কার্ড) থেকে প্রসারিত হয়ে প্রিপেইড কার্ড, কন্ট্যাক্টলেস ডেবিট এবং ক্রেডিট কার্ড এবং অন্যান্য কন্ট্যাক্টলেস ডিভাইস যেমন এনএফসি, মোবাইল ফোন এ চলে এসেছে।

## ঙ) ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট

ইনভেন্টরি হলো ব্যবসার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলোর মধ্যে একটি। ইনভেন্টরি হলো ভবিষ্যতে ব্যবহারের জন্য একটি খুচরা দোকানে স্টক করা পণ্যকে বোঝায়। প্রতিটি খুচরা সংস্থার দোকানে বিদ্যমান পণ্যগুলো পুনরায় রিস্টক করার জন্য নিজস্ব গুদাম রয়েছে।

ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট হলো একটি সিস্টেম যা রেকর্ড করে স্টোরে কতটা স্টক আছে, কোন বিক্রেতার বিক্রি করছে বা বিক্রি করছে না এবং কোন গ্রাহকরা কিনছে বা কিনছে না। একটি সফল ব্যবসায় ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ, একদিকে, প্রতিটি পণ্য, সেটি সেলস ফ্লোরে থাকুক বা স্টকরুমে থাকুক, সেটি ব্যায়ের প্রতিনিধিত্ব করে যা ব্যয় করা হয়েছে এবং এছাড়াও পণ্যগুলো প্রকৃতির কারণে সময়ের সাথে মূল্য হারায়।



ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট

**স্টক কিপিং ইউনিট (SKU)** - স্টোরে প্রতিটি পণ্যের জন্য নির্ধারিত একটি অনন্য কোডকে বোঝায়। এটি খুচরা দোকানে পণ্যগুলোর সনাক্তকরণ এবং ট্র্যাকিংয়ে সহায়তা করে। খুচরা বিক্রেতা প্রতিটি SKU মাস্টার কম্পিউটারে রেখে দেয় এবং কেবল SKU নম্বর লিখে স্টকের পণ্যটি সহজেই ট্র্যাক করতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, একটি "স্পার্ক গিয়ার" শার্টের জন্য SKU হবে 'SG - M-38-FL-B'

যেখানে

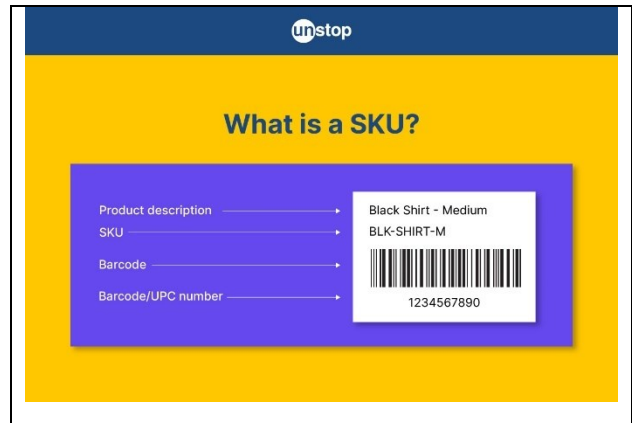
SG হল স্পার্ক গিয়ার

M - পুরুষ

40 – কলার সাইজ

FL- ফুল হাতা

W- সাদা (শার্টের কালার)



## ২.২ কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা

প্রতিযোগিতামূলক খুচরা জগতে, প্রতিটি গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ একটি স্থায়ী সম্পর্ক তৈরি করার এবং বিক্রয় বাড়ানোর সুযোগ। খুচরা বিক্রয় পরিচালনা শিল্পে দক্ষতা অর্জনের জন্য একটি কাঠামোগত পদ্ধতির প্রয়োজন যা একটি ইতিবাচক গ্রাহক অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করে এবং আয় বৃদ্ধি করে। কার্যকর খুচরা বিক্রয় পরিচালনার সাথে জড়িত সাতটি মূল ধাপ তুলে ধরা হয়েছে, যা একটি নির্বিলম্ব এবং উপভোগ্য গ্রাহক অভিজ্ঞতা তৈরি করে যা আনুগত্য তৈরি করে এবং বিক্রয় বাড়ায়।

### ধাপ এক: গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানান

একটি ইতিবাচক যোগাযোগ শুরুর জন্য একটি উষ্ণ এবং স্বাগত জানানো প্রয়োজন। চোখের যোগাযোগ করুন, হাসুন এবং যদি সম্ভব হয় তবে গ্রাহকের নাম সাথে স্যার ম্যাডাম ব্যবহার করুন। এই প্রাথমিক প্রভাব গ্রাহকের সামগ্রিক অভিজ্ঞতাকে উল্লেখযোগ্যভাবে প্রভাবিত করতে পারে।

- চোখের যোগাযোগ করুন এবং সত্যিই হাসুন
- যদি সম্ভব হয় তবে গ্রাহকের নাম সাথে স্যার ম্যাডাম ব্যবহার করুন
- একটি উষ্ণ স্বাগত জানান
- মনোযোগী হন
- মিথস্ক্রিয়ার জন্য স্বর সেট করুন



### ধাপ দুই: কার্যকর প্রশ্ন করার মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে জড়িত হওয়া

গ্রাহককে উষ্ণ অভ্যর্থনা জানানোর পর, পরবর্তী ধাপ হলো তাদের সাথে কথোপকথনে জড়িত হওয়া এবং তাদের প্রয়োজন এবং পছন্দগুলো বোঝা। এখানে মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে। খোলা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করে, আপনি মূল্যবান তথ্য সংগ্রহ করতে পারেন যাতে এমন পণ্য বা পরিষেবা সুপারিশ করতে সহায়তা করবে যা তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তার সাথে সত্যিই সামঞ্জস্যপূর্ণ।

প্রশ্ন জিজ্ঞাসার সময় বিবেচনা করতে হবে।

- খোলা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন
- সক্রিয়ভাবে শুনুন এবং অ-মৌখিক সংকেতগুলোতে মনোযোগ দিন
- আরও তথ্যের জন্য অনুসন্ধান করুন
- একটি কথোপকথনমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করুন
- গ্রাহক এবং পরিস্থিতির জন্য আপনার প্রশ্নগুলো মানানসই করুন



### ধাপ তিন: মসৃণ এবং কার্যকর বিক্রয় প্রক্রিয়ার জন্য আপনার গ্রাহকদের যোগ্যতা নির্ধারণ

আপনি যখন গ্রাহকের সাথে কথোপকথনে আছেন এবং তাদের প্রয়োজনগুলো বুঝেছেন, পরবর্তী গুরুত্বপূর্ণ ধাপ হলো তাদের যোগ্যতা নির্ধারণ করা। এটি তাদের বাজেট এবং সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা নির্ধারণ করে, নিশ্চিত করে যে আপনি এমন পণ্য বা পরিষেবার সুপারিশ করছেন যা তাদের সাধের মধ্যে এবং তাদের ক্রয় ক্ষমতার সাথে সম্পর্কযুক্ত।

কার্যকর গ্রাহক যোগ্যতার জন্য বিবেচনা করতে হবে।

- বাজেট সীমাবদ্ধতা নির্ধারণ করুন
- সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী চিহ্নিত করুন
- ক্রয়ের গুরুত্ব মূল্যায়ন করুন
- বাস্তবসম্মত প্রত্যাশা সেট করুন
- যোগ্যতা পরিমাপে নিজের প্রশ্নগুলো ব্যবহার করুন
  - "এই ধরনের পণ্যের জন্য আপনার বাজেট কত?"
  - "এই কেনাকাটার চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত কে নেবে?"
  - "আপনি কি আজ কিনতে চাচ্ছেন, নাকি তথ্য সংগ্রহ করছেন?"



মসৃণ এবং কার্যকর বিক্রয় প্রক্রিয়ার জন্য আপনার গ্রাহকদের যোগ্যতা নির্ধারণ

### ধাপ চার: কথোপকথনের মাধ্যমে বিক্রয়ের দক্ষতা অর্জন

খুচরা বিক্রয়ের জগতে, গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক তৈরি করা এবং সংযোগ স্থাপন করা ঠিক ততটাই গুরুত্বপূর্ণ যতটা আপনার পণ্য বা পরিষেবাগুলো প্রদর্শন করা। এখানে কথোপকথনের পদ্ধতি গ্রহণ করা গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে। একটি স্বাভাবিক এবং বন্ধুত্বপূর্ণ সংলাপে জড়িত হয়ে, আপনি একটি আরামদায়ক পরিবেশ তৈরি করতে পারেন, বিশ্বাস গড়ে তুলতে পারেন এবং শেষ পর্যন্ত গ্রাহককে একটি সন্তোষজনক ক্রয়ের দিকে পরিচালিত করতে পারেন।

কথোপকথনের পদ্ধতি ব্যবহার করার সময় বিবেচনা করতে হবে।

- নিজেকে প্রমাণ করুন এবং প্রকৃত আগ্রহ দেখান
- খোলা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন এবং সক্রিয়ভাবে শুনুন
- গল্প বলুন ও উদাহরণ ব্যবহার করুন
- ধৈর্য ধরুন এবং সম্মান দেখান
- ইতিবাচক ভাষা ব্যবহার করুন এবং মূল্যবোধের উপর জোর দিন
- উদ্যমী এবং আত্মবিশ্বাসী হন
- অনুগ্রহের সাথে আপত্তি মোকাবেলা করুন



কথোপকথনের বিক্রয় কলায় দক্ষতা অর্জন

### ধাপ পাঁচ: গ্রাহকের জন্য কাস্টমাইজড এবং বিকল্পগুলো প্রস্তাব করা

আপনি গ্রাহকের সাথে কথোপকথনে জড়িত হওয়ার পরে, তাদের চাহিদা বোঝা এবং প্রাসঙ্গিক পণ্য বা পরিষেবা উপস্থাপন করার পরে, তাদের বিভিন্ন বিকল্প দেওয়া উচিত। এটি তাদের পন্যের বৈশিষ্ট্য, দাম এবং সুবিধা তুলনা করতে এবং শেষ পর্যন্ত তাদের একটি সিদ্ধান্ত সাহায্য করে।

### বিকল্পগুলো দেওয়ার সময় মনে রাখতে হবে

- বিভিন্ন পছন্দ এবং বাজেটের জন্য কাস্টমাইজ করা
- মূল বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধা হাইলাইট করুন
- ভিজুয়াল এইড এবং প্রদর্শন ব্যবহার করুন
- গ্রাহককে অভিজ্ঞত করা এড়িয়ে চলুন
- পরিষ্কার এবং সংক্ষিপ্ত তথ্য প্রদান করুন
- গ্রাহকের প্রশ্ন এবং প্রতিক্রিয়া উৎসাহিত করুন
- ধৈর্য ধরুন এবং সম্মান দেখ



গ্রাহকের জন্য কাস্টমাইজড এবং জ্ঞাত অভিজ্ঞতা প্রদানের জন্য বিকল্পগুলো প্রদান করা

### ধাপ ছয়: আত্মবিশ্বাস এবং মূল্য দিয়ে বিক্রয় সম্পন্ন করা

গ্রাহকের সাথে সফলভাবে জড়িত হওয়ার, তাদের চাহিদা বোঝার এবং সঠিক পণ্য বা পরিষেবা উপস্থাপন করার পরে, এটি বিক্রয় শেষ করার সময়। এটি এমন একটি মুহূর্ত যেখানে আপনি গ্রাহককে একটি ক্রয় সিদ্ধান্তের দিকে পরিচালিত করেন, নিশ্চিত করেন যে তারা তাদের পছন্দ সম্পর্কে আত্মবিশ্বাসী এবং সন্তুষ্ট বোধ করেন।

## কার্যকর বিক্রয় বন্ধের জন্য মনে রাখতে হবে

- আত্মবিশ্বাসী এবং উদ্যমী হন
- সুবিধা এবং মূল্য প্রস্তাবনা হাইলাইট করুন
- প্রণোদনা বা সীমিত সময়ের অফার দিন
- অনুগ্রহের সাথে আপত্তি মোকাবেলা করুন
- অনুমানমূলক বিক্রয় শেষের কৌশল ব্যবহার করুন
- ক্রয় প্রক্রিয়া সহজ এবং সুবিধাজনক করুন
- কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করুন এবং সম্পর্ক তৈরি করুন



## ধাপ ৭: বিক্রয় চূড়ান্ত এবং কৃতজ্ঞতা প্রকাশের মাধ্যমে স্থায়ী প্রভাব তৈরি করা

গ্রাহক ক্রয় সম্পন্ন করার পর, বিক্রয় চূড়ান্ত করা এবং মসৃণ ও ইতিবাচক অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করা গুরুত্বপূর্ণ। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে দ্রুত অর্থপ্রদান প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা, গ্রাহককে তাদের পণ্য প্রত্যাশিতভাবে প্রদান করা এবং তাদের ক্রয়ের জন্য আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করা। এই চূড়ান্ত পর্যায়ে কিছু গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ নিচে দেওয়া হলো

- অর্থপ্রদান প্রক্রিয়া দক্ষতার সাথে পরিচালনা করুন
- অর্ডার পূরণ এবং ডেলিভারি নিশ্চিত করুন
- কৃতজ্ঞতা এবং প্রশংসা প্রকাশ করুন
- ভবিষ্যতের ইন্টারঅ্যাকশনগুলোকে উৎসাহিত করুন
- প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ এবং উন্নতি করুন



ক্রয়ের বৈধতা এবং কৃতজ্ঞতা প্রকাশের মাধ্যমে স্থায়ী প্রভাব তৈরি করা

পরিশেষে বলা যায়, এই সাতটি ধাপ অনুসরণ করে, খুচরা বিক্রয় কর্মীরা প্রতিটি যোগাযোগকে একটি স্থায়ী সম্পর্ক তৈরি এবং তাদের খুচরা ব্যবসার সাফল্যে অবদান রাখার একটি সুযোগে রূপান্তর করতে পারেন। মনে রাখবেন, প্রতিটি গ্রাহক ইন্টারঅ্যাকশন একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা তৈরি করার, বিশ্বাস তৈরি করার এবং শেষ পর্যন্ত বিক্রয় বাড়ানোর একটি সুযোগ। খুচরা বিক্রয় পরিচালনার শিল্পে দক্ষতা অর্জন করে, আপনি নিশ্চিত করতে পারেন যে আপনার ব্যবসা প্রতিযোগিতামূলক বাজারে সফল হবে।

সেলফ চেক শিট (Self-Check)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা: উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন:

১. প্রশ্ন: খুচরা অপারেশন কী?  
উত্তর:
২. প্রশ্ন: খুচরা বিক্রয়ের ধাপগুলি কী কী?  
উত্তর:
৩. প্রশ্ন: গ্রাহককে কীভাবে যোগ্যতা প্রদান করবেন?  
উত্তর:
৪. প্রশ্ন: পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে কীভাবে জানাবেন?  
উত্তর:
৫. প্রশ্ন: বিক্রয় সম্পন্ন করার ধাপ কী?  
উত্তর:

বহু নির্বাচনী প্রশ্ন

১. প্রশ্ন: খুচরা বিক্রয়ের প্রথম ধাপ কী?  
ক. পণ্য সম্পর্কে জানানো  
খ. গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো  
গ. গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান  
ঘ. বিকল্প প্রদান
২. প্রশ্ন: মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার উদ্দেশ্য কী?  
ক. গ্রাহকের প্রয়োজন এবং পছন্দ নির্ধারণ করা  
খ. বিক্রয় সম্পন্ন করা  
গ. পণ্যের দাম বাড়ানো  
ঘ. পণ্য পুনরায় স্টক করা
৩. প্রশ্ন: গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান করার সময় কী বিবেচনা করা হয়?  
ক. পণ্যের গুণমান  
খ. স্টক পরিমাণ  
গ. গ্রাহকের প্রয়োজন এবং বাজেট  
ঘ. পণ্যের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ
৪. প্রশ্ন: বিকল্প প্রদান করার সময় কী গুরুত্বপূর্ণ?  
ক. গ্রাহকের অভ্যর্থনা  
খ. বিক্রয় সম্পন্ন করা  
গ. পণ্যের বৈচিত্র্য এবং মান  
ঘ. লেনদেন যাচাই করা
৫. প্রশ্ন: বিক্রয় সম্পন্ন করার পর কী করতে হয়?  
ক. গ্রাহককে বিদায় জানানো  
খ. ক্রয় যাচাই এবং ধন্যবাদ জ্ঞাপন  
গ. নতুন গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো  
ঘ. পণ্য পুনরায় সাজানো

## উত্তর পত্র (Answer Key)-২: খুচরা ব্যবসার কার্যক্রমের ধরণ এবং কার্যক্রম ব্যাখ্যা করতে পারবে

১. প্রশ্ন: খুচরা অপারেশন কী?  
উত্তর: খুচরা অপারেশন হলো খুচরা বিক্রয়ের কার্যক্রম এবং প্রক্রিয়া পরিচালনা।
২. প্রশ্ন: খুচরা বিক্রয়ের ধাপগুলি কী কী?  
উত্তর: খুচরা বিক্রয়ের ধাপগুলি হলো গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো, মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা, গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান, পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে জানানো, বিকল্প প্রদান, বিক্রয় সম্পন্ন করা, এবং ক্রয় যাচাই ও ধন্যবাদ জ্ঞাপন।
৩. প্রশ্ন: গ্রাহককে কীভাবে যোগ্যতা প্রদান করবেন?  
উত্তর: গ্রাহকের প্রয়োজন এবং বাজেট নির্ধারণ করে তাকে যোগ্যতা প্রদান করা হয়।
৪. প্রশ্ন: পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে কীভাবে জানাবেন?  
উত্তর: গ্রাহককে পণ্যের বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, এবং ব্যবহার সম্পর্কে জানানো হয়।
৫. প্রশ্ন: বিক্রয় সম্পন্ন করার ধাপ কী?  
উত্তর: বিক্রয় সম্পন্ন করার ধাপ হলো গ্রাহককে পণ্য বা পরিষেবা কেনার জন্য প্ররোচিত করা এবং লেনদেন সম্পন্ন করা।

### বহু নির্বাচনী প্রশ্ন

৬. প্রশ্ন: খুচরা বিক্রয়ের প্রথম ধাপ কী?  
ক. পণ্য সম্পর্কে জানানো  
খ. গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান  
গ. গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো  
ঘ. বিকল্প প্রদান
৭. প্রশ্ন: মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার উদ্দেশ্য কী?  
ক. গ্রাহকের প্রয়োজন এবং পছন্দ নির্ধারণ করা  
খ. পণ্যের দাম বাড়ানো  
গ. বিক্রয় সম্পন্ন করা  
ঘ. পণ্য পুনরায় স্টক করা
৮. প্রশ্ন: গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান করার সময় কী বিবেচনা করা হয়?  
ক. পণ্যের গুণমান  
খ. গ্রাহকের প্রয়োজন এবং বাজেট  
গ. স্টক পরিমাণ  
ঘ. পণ্যের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার তারিখ
৯. প্রশ্ন: বিকল্প প্রদান করার সময় কী গুরুত্বপূর্ণ?  
ক. গ্রাহকের অভ্যর্থনা  
খ. পণ্যের বৈচিত্র্য এবং মান  
গ. বিক্রয় সম্পন্ন করা  
ঘ. লেনদেন যাচাই করা
১০. প্রশ্ন: বিক্রয় সম্পন্ন করার পর কী করতে হয়?  
ক. গ্রাহককে বিদায় জানানো  
খ. ক্রয় যাচাই এবং ধন্যবাদ জ্ঞাপন  
গ. পণ্য পুনরায় সাজানো  
ঘ. নতুন গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো

## টাস্ক শিট (Task Sheet)-২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন

**উদ্দেশ্য:** খুচরা ব্যবসার বিভিন্ন অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করা এবং তাদের কার্যকরভাবে পরিচালনা করা।

### কাজের ধাপ:

১. প্রত্যেকে প্র্যাকটিস শীট ও কলম নিন।
২. প্রত্যেকে আলাদাভাবে নিচের প্র্যাকটিস শীট গ্রহণ করুন
৩. ডান পাশের টেবিলের সাথে বাম পাশের টেবিলের মিল করুন।
৪. নির্দেশনা অনুযায়ী খুচরা ব্যবসার অপারেশন সম্পর্কে লিখুন।
৫. আপনার কার্যসম্পাদন হলে প্রশিক্ষককে বলুন।
৬. আপনার কাজ উপস্থাপন করুন।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-২.১: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	অ্যাপ্রন	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
২	মাস্ক	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস ও ইকুইপমেন্টস

ক্রম	নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	খাতা	ছোট	সংখ্যা	০১
২	কলম	ছোট	সংখ্যা	০১
৩	পেন্সিল	ছোট	সংখ্যা	০১
৪	ইরেজার	ছোট	সংখ্যা	০১
৫	পেন্সিল কাটার	ছোট	সংখ্যা	০১

প্র্যাকটিস শীট (ডান পাশের টেবিলের সাথে বামপাশের টেবিল মিলাও)

অপারেশন নাম	উপাদান
১. দোকান ব্যবস্থাপনা	ক. কর্মচারীদের নির্বাচন, প্রশিক্ষণ, উন্নয়ন, মূল্যায়ন এবং উৎসাহিত করার প্রক্রিয়া। এটিতে নির্বাচন, পর্যবেক্ষণ, যোগাযোগ, প্রশিক্ষণ, উৎসাহ এবং শৃঙ্খলা।
২. পণ্য ব্যবস্থাপনা	খ. পণ্যের স্টক নিয়ন্ত্রণ এবং ব্যবস্থাপনার প্রক্রিয়া। এটিতে স্টক কিপিং ইউনিট (SKU), নতুন পুরানো স্টক (NOS), স্টক আউট, ইনভেন্টরি গণনা, বই ইনভেন্টরি এবং সংকোচন/অভাব।
৩. কর্মচারী ব্যবস্থাপনা	গ. গ্রাহকের সাথে ইতিবাচক সম্পর্ক গড়ে তোলা এবং বজায় রাখার প্রক্রিয়া। এটিতে গ্রাহকের কাছে যাওয়া এবং তাকে সহায়তা করা, লেনদেন প্রবাহ ব্যবস্থা, রিটার্ন এবং এক্সচেঞ্জ পরিচালনা, বিক্রয়ের ফলো-আপ এবং গ্রাহকের অভিযোগ মোকাবেলা।
৪. গ্রাহক ব্যবস্থাপনা	ঘ. একটি দোকানের সফল পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত কার্যক্রমের পরিকল্পনা, সংগঠন, নেতৃত্ব, নিয়ন্ত্রণ এবং মূল্যায়ন। এটিতে দোকানের লেআউট এবং নকশা, পরিচালনা পদ্ধতি, প্রাঙ্গণ রক্ষণাবেক্ষণ, কর্মচারী ব্যবস্থাপনা, গ্রাহক ব্যবস্থাপনা এবং ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট।
৫. ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট	ঙ. গ্রাহকের চাহিদা পূরণের জন্য পণ্যের পরিকল্পনা, উন্নয়ন, মূল্যায়ন এবং বিক্রয়ের প্রক্রিয়া। এটিতে পণ্য পরিকল্পনা প্রস্তুত করা, বিক্রেতা নির্বাচন, পণ্য গ্রহণ, পণ্য চিহ্নিতকরণ এবং পণ্য প্রদর্শন।

উত্তরঃ ১-ঘ, ২-ঙ, ৩-ক, ৪-গ, ৫-খ,

## জব শিট (Job Sheet)-২.২: খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করুন

উদ্দেশ্য: খুচরা বিক্রয়ের সাতটি প্রধান ধাপ চিহ্নিত করা এবং তাদের কার্যকরভাবে পরিচালনা করা।

### কাজের ধাপ

১. প্রত্যেকে প্র্যাকটিস শীট ও কলম নিন।
২. প্রত্যেকে আলাদাভাবে নিচের প্র্যাকটিস শীট গ্রহণ।
৩. নির্দেশনা অনুযায়ী ডান পাশের টেবিলের সাথে বাম পাশের টেবিল মিল করুন।
৪. আপনার কার্যসম্পাদন হলে প্রশিক্ষককে বলুন।
৫. আপনার কাজ উপস্থাপন করুন।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-২.২: খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ চিহ্নিত করুন

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	অ্যাপ্রন	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
২	মাস্ক	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়ালস

ক্রম	নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	খাতা	ছোট	সংখ্যা	০১
২	কলম	ছোট	সংখ্যা	০১
৩	পেন্সিল	ছোট	সংখ্যা	০১
৪	ইরেজার	ছোট	সংখ্যা	০১
৫	পেন্সিল কাটার	ছোট	সংখ্যা	০১

প্র্যাকটিস শীট

অপারেশন নাম	বিশেষতা
ক. গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো	১. ক্রয়ের যাচাই এবং ধন্যবাদ জানানো
খ. মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা	২. ক্রয় সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা এবং লেনদেন সম্পন্ন
গ. গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান	৩. পণ্যের বিস্তারিত বিবরণ এবং ব্যবহার
ঘ. পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে জানানো	৪. একাধিক বিকল্প প্রদান এবং তুলনা করা
ঙ. বিকল্প প্রদান করা	৫. প্রয়োজন অনুযায়ী পণ্য বা পরিষেবা প্রস্তাব
চ. বিক্রয় সম্পন্ন করা	৬. গ্রাহকের প্রয়োজন এবং পছন্দ জানা
ছ. ক্রয় যাচাই এবং ধন্যবাদ জ্ঞাপন	৭. হাসিমুখে স্বাগতম এবং বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক

উত্তর:

অপারেশন নাম	বিশেষতা
ক. গ্রাহককে অভ্যর্থনা জানানো	(৭) হাসিমুখে স্বাগতম এবং বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক
খ. মূল প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা	(৬) গ্রাহকের প্রয়োজন এবং পছন্দ জানা
গ. গ্রাহককে যোগ্যতা প্রদান	(৫) প্রয়োজন অনুযায়ী পণ্য বা পরিষেবা প্রস্তাব
ঘ. পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে জানানো	(৩) পণ্যের বিস্তারিত বিবরণ এবং ব্যবহার
ঙ. বিকল্প প্রদান করা	(৪) একাধিক বিকল্প প্রদান এবং তুলনা করা
চ. বিক্রয় সম্পন্ন করা	(২) ক্রয় সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা এবং লেনদেন সম্পন্ন
ছ. ক্রয় যাচাই এবং ধন্যবাদ জ্ঞাপন	(১) ক্রয়ের যাচাই এবং ধন্যবাদ জানানো

**শিখনফল (Learning Outcome)-৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে**

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করা হয়েছে।</li> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা হয়েছে।</li> </ol>
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> <li>কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ</li> <li>সিবিএলএম</li> <li>হ্যান্ডআউটস</li> <li>ল্যাপটপ</li> <li>মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর</li> <li>কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার</li> <li>ইন্টারনেট সুবিধা</li> <li>হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার</li> <li>অডিও ভিডিও ভিভাইস</li> <li>প্রয়োজনীয় টুলস</li> <li>প্রয়োজনীয় পিপিই</li> </ul>
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী</li> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব</li> </ol>
অ্যাক্টিভিটি/টাস্ক/জব	<ol style="list-style-type: none"> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী তালিকাভুক্ত করা।</li> <li>খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব নথিভুক্ত করা।</li> </ol>
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> <li>আলোচনা (Discussion)</li> <li>উপস্থাপন (Presentation)</li> <li>প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice)</li> <li>স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)</li> <li>প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)</li> <li>সমস্যা সমাধান (Problem Solving)</li> <li>মাথাখাটানো (Brainstorming)</li> </ol>
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ol style="list-style-type: none"> <li>লিখিত অভীক্ষা (Written Test)</li> <li>প্রদর্শন (Demonstration)</li> <li>মৌখিক প্রশ্ন (Oral Questioning)</li> <li>পোর্টফলিও (Portfolio)</li> </ol>

**প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)- ৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে**

এই শিখনফল অর্জনের লক্ষ্যে শিখনফলে অন্তর্ভুক্ত বিষয়বস্তু এবং পারফরম্যান্স ক্রাইটেরিয়া অর্জনের জন্য নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পর্যায়ক্রমে সম্পাদন করুন। কার্যক্রমগুলোর জন্য বর্ণিত রিসোর্সসমূহ ব্যবহার করুন।

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. প্রশিক্ষণার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণার্থীদের “খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন।
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে।
৩. সেলফ চেক প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত করুন।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন করুন।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন করুন। টাস্ক শিট ৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী তালিকা ভুক্ত করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী তালিকা ভুক্ত করুন। টাস্ক শিট ৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব নথিভুক্ত করুন। স্পেসিফিকেশন শিট ৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব নথিভুক্ত করুন।

## ইনফরমেশন শীট (Information Sheet): ২: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

৩.১ খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করতে পারবে।

৩.২ খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করতে পারবে।

### ৩.১ খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করা

খুচরা বিক্রয় কর্মীরা হলেন কোনো ব্যবসার মূল। তারা গ্রাহকদের সাথে প্রথমে যোগাযোগ করেন এবং তাদেরকে একটি ইতিবাচক এবং স্মরণীয় অভিজ্ঞতা প্রদান করার জন্য কাজ করেন। সফল খুচরা বিক্রয় কর্মী হতে হলে বিভিন্ন ধরনের গুণাবলীর প্রয়োজন। এই গুণাবলীগুলোকে দুটি প্রধান শ্রেণীতে ভাগ করা যেতে পারে: হার্ড স্কিল এবং সফট স্কিল। নিম্নে এগুলো আলোচনা করা হলো।

#### গ্রাহক-কেন্দ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি

খুচরা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে একটি গ্রাহক-কেন্দ্রিক পদ্ধতি গ্রাহকদের চাহিদা এবং পছন্দগুলো বোঝার, প্রত্যাশা করা এবং সন্তুষ্ট করার উপর জোর দেয়। এটি প্রতিটি গ্রাহক সম্পৃক্ততা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়ায় গ্রাহকের দৃষ্টিভঙ্গিকে অগ্রাধিকার প্রদান করে, যার লক্ষ্য ব্যতিক্রমী পরিষেবা প্রদান করা, বিশ্বাস তৈরি করা এবং দীর্ঘমেয়াদী গ্রাহক সম্পর্ক গড়ে তোলা।



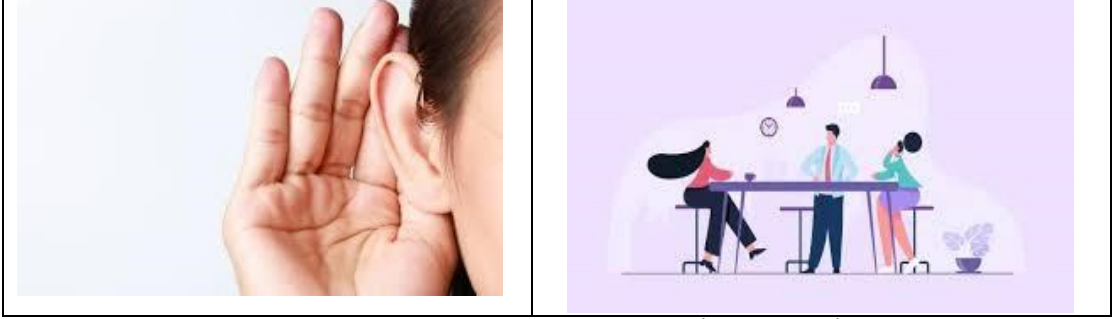
#### খুচরা বিক্রয়ে যোগাযোগের দক্ষতা

খুচরা বিক্রয়ে যোগাযোগ দক্ষতা কার্যকরভাবে তথ্য প্রকাশ করার, সক্রিয়ভাবে শোনার এবং গ্রাহকদের চাহিদা বোঝার জন্য, তাদের উদ্বেগগুলোকে সমাধান করতে এবং সহায়তা প্রদানের জন্য তাদের সাথে জড়িত থাকার ক্ষমতাকে বোঝায়। এটি মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগ কৌশলগুলোকে অন্তর্ভুক্ত করে যা সম্পর্ক তৈরি করতে, পণ্যের তথ্য জানাতে এবং গ্রাহকদের কাছে ব্যতিক্রমী পরিষেবা সরবরাহ করতে ব্যবহৃত হয়।



## খুচরা বিক্রয়ে সক্রিয় শোনা

খুচরা বিক্রয়ে সক্রিয় শ্রবণ বলতে গ্রাহক যা বলছে তার উপর পুরোপুরি মনোনিবেশ করার, তাদের দৃষ্টিভঙ্গি বোঝা এবং উপযুক্ত প্রতিক্রিয়া বা সমাধান প্রদান করার দক্ষতাকে বোঝায়। এটি শুধুমাত্র উচ্চারিত শব্দ শোনার সাথে জড়িত নয় বরং গ্রাহকের দ্বারা প্রকাশ করা অন্তর্নিহিত আবেগ, চাহিদা এবং উদ্দেশ্যগুলোর ব্যাখ্যাও জড়িত।



সক্রিয় শোনার মাধ্যমে, খুচরা বিক্রয় সহযোগী গ্রাহককে শুধুমাত্র নিখুঁত পোশাক খুঁজে পেতে সাহায্য করে না বরং একটি ইতিবাচক কেনাকাটার অভিজ্ঞতাও তৈরি করে যা স্টোরের প্রতি আস্থা ও বিশ্বস্ততা তৈরি করে।

## পণ্যের জ্ঞান

খুচরা বিক্রয়ে পণ্যের জ্ঞান বলতে বোঝায় যে বিক্রয় কর্মীরা গ্রাহকদের কাছে যে পণ্য বা পরিষেবাগুলো অফার করে সে সম্পর্কে তাদের বোঝার গভীরতা। এটি পণ্যের বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, স্পেসিফিকেশন, ব্যবহারের নির্দেশাবলী এবং মূল্য সম্পর্কে বিশদ তথ্য অন্তর্ভুক্ত করে, বিক্রয় সহযোগীদের কার্যকরভাবে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করতে, অনুসন্ধান এবং ক্রয়ের সিদ্ধান্ত সহজতর করতে সক্ষম করে। তাদের পণ্যের জ্ঞান এবং মনোযোগী সহায়তার মাধ্যমে, বিক্রয় সহযোগী গ্রাহককে তাদের চাহিদা পূরণকারী নিখুঁত স্মার্টফোন খুঁজে পেতে সহায়তা করে, যা একটি সন্তোষজনক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা এবং একটি সফল বিক্রয়ের দিকে পরিচালিত করে।



## খুচরা বিক্রয়ে নিরবিচ্ছিন্ন শিক্ষা

খুচরা বিক্রয়ে ক্রমাগত শিক্ষা বলতে পারফরম্যান্স বাড়ানো, বাজারের গতিশীলতার পরিবর্তনের সাথে খাপ খাইয়ে নিতে এবং গ্রাহকের ক্রমবর্ধমান চাহিদা মেটাতে নতুন জ্ঞান, দক্ষতা অর্জনের চলমান প্রক্রিয়াকে বোঝায়। ক্রমাগত শিক্ষা খুচরা বিক্রয় কর্মীদের দক্ষতা ও জ্ঞানের উন্নয়ন করে, যা তাদের ভূমিকা আরও কার্যকর করতে সহায়তা করে



ক্রমাগত শেখার প্রতি তাদের প্রতিশ্রুতির মাধ্যমে, বিক্রয় সহযোগী তাদের জ্ঞান, দক্ষতা এবং আত্মবিশ্বাস বাড়ায়, শেষ পর্যন্ত খুচরা বিক্রয় শিল্পে তাদের ব্যক্তিগত মর্যাদা বৃদ্ধি এবং কর্মী সাফল্যে অবদান রাখে।

## অভিযোজনক্ষমতা

খুচরা বিক্রয়ে অভিযোজনক্ষমতা বলতে বিক্রয় কর্মীদের পরিবর্তিত পরিস্থিতিতে, গ্রাহকের পছন্দ এবং বাজারের গতিশীলতার সাথে কার্যকরভাবে সাড়া দেওয়ার ক্ষমতা বোঝায়। এটি খুচরা পরিবেশের মধ্যে চাহিদা এবং চ্যালেঞ্জগুলো মেটাতে কৌশল, পন্থা এবং আচরণগুলো সামঞ্জস্য করতে নমনীয়, স্থিতিস্থাপক এবং সক্রিয় হওয়ার সাথে জড়িত।



## খুচরা বিক্রয়ে নমনীয়তা

খুচরা বিক্রয়ে নমনীয়তা বলতে বিক্রয় কর্মীদের পরিবর্তনশীল পরিস্থিতিতে গ্রাহকের চাহিদা এবং ব্যবসার প্রয়োজনীয়তাগুলোকে সামঞ্জস্য করার জন্য কর্মীদের বিক্রয় পদ্ধতি, সময়সূচী এবং কৌশলগুলো সামঞ্জস্য করার ক্ষমতা বোঝায়। এটির সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়া, বহুমুখী এবং খুচরা পরিবেশের মধ্যে বিভিন্ন পরিস্থিতিতে এবং চাহিদার প্রতি প্রতিক্রিয়াশীল হওয়া জড়িত।



তাদের নমনীয়তা এবং মানিয়ে নেওয়ার ইচ্ছার মাধ্যমে, খুচরা বিক্রয় সহযোগী একটি ইতিবাচক শপিং অভিজ্ঞতা, অপারেশনাল দক্ষতা এবং খুচরা পরিবেশের মধ্যে সামগ্রিক সাফল্যে অবদান রাখে।

## সমস্যা সমাধান

খুচরা বিক্রয়ে সমস্যা-সমাধানের সাথে বিক্রয় কর্মীদের বিক্রয় প্রক্রিয়ার সময় সম্মুখীন হওয়া চ্যালেঞ্জ বা সমস্যাগুলো শনাক্ত, বিশ্লেষণ এবং সমাধান করার ক্ষমতা জড়িত। এটি গ্রাহকের উদ্বেগগুলোকে মোকাবেলা করার জন্য, বাধাগুলো অতিক্রম করতে এবং গ্রাহকের চাহিদা এবং ব্যবসার উদ্দেশ্য উভয়ই পূরণ করে এমন সমাধানগুলো খুঁজে বের করার জন্য একটি পদ্ধতিগত পদ্ধতিকে বোঝায়।



তাদের সমস্যা-সমাধান দক্ষতা এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক পদ্ধতির মাধ্যমে, খুচরা বিক্রয় সহযোগী কার্যকরভাবে গ্রাহকের সমস্যা সমাধান করে, গ্রাহক সন্তুষ্টি রক্ষা করে এবং চমৎকার পরিষেবা এবং সহায়তার জন্য স্টোরের সুনামকে শক্তিশালী করে।

### বিক্রয় দক্ষতা

খুচরা বিক্রয়ের দক্ষতা এমন একগুচ্ছ দক্ষতা এবং কৌশলকে অন্তর্ভুক্ত করে যা বিক্রয় কর্মীরা গ্রাহকের চাহিদা চিহ্নিত করতে, সম্ভাবনাকে যুক্ত করতে, সম্পর্ক তৈরি করতে এবং সফলভাবে বিক্রয় শেষ করতে ব্যবহার করে। এই দক্ষতাগুলো আয় বৃদ্ধি, সর্বাধিক গ্রাহক সন্তুষ্টি এবং খুচরা পরিবেশে বিক্রয় লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য অপরিহার্য।

### মূল বিক্রয় দক্ষতা

বিক্রয় কর্মীদের জন্য নিম্নলিখিত দক্ষতা ও গুণাবলী অপরিহার্য

- পণ্যের বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, মূল্য ও প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা জানানো।
- গ্রাহকদের চাহিদা ও উদ্বেগ বোঝার জন্য মনোযোগ সহকারে শোনা।
- স্পষ্টভাবে এবং আত্মবিশ্বাসের সাথে মৌখিক ও অ-মৌখিক যোগাযোগ।
- মূল্য সমন্বয় ও কাস্টমাইজেশন সম্পর্কে দক্ষ আলোচনা।
- বিভিন্ন ক্রোজিং কৌশল প্রয়োগের সক্ষমতা।
- গ্রাহকদের সাথে বিশ্বাস ও সম্পর্ক গড়ে তোলা।
- আপত্তি ও উদ্বেগ সমাধানে দক্ষতা।
- পরিবর্তিত বাজার পরিস্থিতি ও গ্রাহক প্রত্যাশা অনুযায়ী কৌশল সামঞ্জস্য করা।



এই বিক্রয় দক্ষতাগুলো কার্যকরভাবে প্রয়োগ করার মাধ্যমে, খুচরা বিক্রয় সহযোগী গ্রাহককে সঠিক স্মার্টফোন খুঁজে পেতে সফলভাবে সহায়তা করে, একটি ইতিবাচক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা প্রদান করে এবং স্টোরের জন্য আয়ের পথ সুগম করে।

### ইতিবাচক মনোভাব

খুচরা বিক্রয়ে একটি ইতিবাচক মনোভাব বলতে আশাবাদ, উদ্যম, স্থিতিস্থাপকতা এবং গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক এবং চ্যালেঞ্জগুলোর জন্য একটি সক্রিয় পদ্ধতির দ্বারা চিহ্নিত একটি মানসিকতাকে বোঝায়। এটি একটি গঠনমূলক

দৃষ্টিভঙ্গি বজায় রাখে, এমনকি বাধা বা প্রতিবন্ধকতার মুখেও, এবং এর সাথে গ্রাহক এবং সহকর্মীদের জন্য উন্নত অভিজ্ঞতা তৈরি করার জন্য প্রচেষ্টা করা জড়িত।



### উৎসাহ

খুচরা বিক্রয়ের উৎসাহ বলতে গ্রাহকদের সাথে মিথস্ক্রিয়া, পণ্যের প্রচার এবং ব্র্যান্ডের প্রতিনিধিত্ব করার সময় বিক্রয় কর্মীদের দ্বারা প্রদর্শিত অভ্যন্তরীণ শক্তি, আবেগ এবং উত্তেজনা বোঝায়। এতে অফার করা পণ্য বা পরিষেবাগুলোর জন্য প্রকৃত উৎসাহ এবং সেইসাথে গ্রাহকদের জন্য ইতিবাচক অভিজ্ঞতা তৈরি করার আন্তরিক ইচ্ছা জড়িত।



বিক্রয় সহযোগীর উৎসাহ গ্রাহকের সুন্দর অভিজ্ঞতা বাড়ায়, বিক্রয় কর্মক্ষমতা বৃদ্ধি করে এবং ব্র্যান্ড-গ্রাহক সম্পর্ককে শক্তিশালী করে, খুচরা বিক্রয়ে উৎসাহের গুরুত্ব এবং প্রভাব তুলে ধরে।

### টিমওয়ার্ক

খুচরা বিক্রয়ে টিমওয়ার্ক বলতে একটি বিক্রয় দলের মধ্যে বা বিভিন্ন বিভাগ জুড়ে সাধারণ লক্ষ্য অর্জন, ব্যতিক্রমী গ্রাহক পরিষেবা প্রদান এবং ব্যবসায়িক সাফল্য বৃদ্ধির জন্য ব্যক্তিদের সহযোগিতামূলক প্রচেষ্টাকে বোঝায়। এতে কার্যকর যোগাযোগ, পারস্পরিক সহায়তা এবং দলের সদস্যদের মধ্যে উৎপাদনশীলতা, প্রক্রিয়াগুলো অপ্টিমাইজ করা এবং সামগ্রিক গ্রাহকের অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য দায়িত্ব ভাগ করা জড়িত।



## সহযোগিতা

সহযোগিতা বলতে ব্যক্তি বা দলের সম্মিলিত প্রচেষ্টাকে বোঝায় যা একটি সাধারণ লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যের জন্য একসাথে কাজ করে। একটি খুচরা সেটিংয়ে, সহযোগিতা প্রক্রিয়াগুলো অপ্টিমাইজ করতে, গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়াতে এবং ব্যবসায়িক সাফল্যের জন্য কর্মচারী, বিভাগ বা বহিরাগত স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে সহযোগিতার সাথে জড়িত।



## ব্যক্তিগত সাজসজ্জা এবং পেশাদারিত্ব

খুচরা বিক্রয়ে ব্যক্তিগত সাজসজ্জা এবং পেশাদারিত্ব বলতে খুচরা কর্মীরা যেভাবে নিজেদের উপস্থাপন করে এবং গ্রাহক ও সহকর্মীদের সাথে ব্যবসায়িক সম্পর্ক পরিচালনা করে তা বোঝায়। এটি ব্যক্তিগত সাজসজ্জা, পোশাক, আচার-আচরণ এবং কর্মীর অবশ্যই মেনে চলার মতো দিকগুলোকে অন্তর্ভুক্ত করে, যা খুচরা ব্র্যান্ডের মান এবং চিত্রকে প্রতিফলিত করে।



সাজসজ্জা এবং পেশাদারিত্ব গ্রাহকের অভিজ্ঞতা গঠনে এবং বুটিকের জন্য ব্যবসায়িক সাফল্য চালনা করার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে, খুচরা বিক্রয় পরিবেশে সাজসজ্জা এবং পেশাদারিত্বের মান বজায় রাখার গুরুত্ব তুলে ধরে।

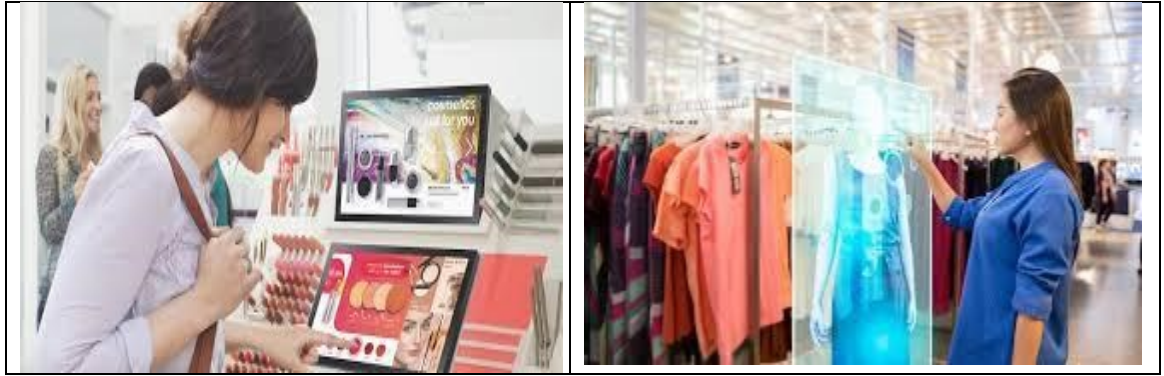
## সময়ানুবর্তিতা

খুচরা বিক্রয়ে সময়ানুবর্তিতা বলতে কর্মচারীদের তাদের নির্ধারিত কাজের অবস্থানে নিয়মিত এবং সময়মত আগমনকে বোঝায়, সেইসাথে গ্রাহক অ্যাপয়েন্টমেন্ট, শিফট, মিটিং এবং অন্যান্য কাজের সাথে সম্পর্কিত কাজের জন্য সময়সূচী মেনে চলাকে বোঝায়। দক্ষ অপারেশন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে এটি নিজের এবং অন্যদের জন্য সময়কে সম্মান করার সাথে জড়িত।



### প্রযুক্তির দক্ষতা

খুচরা বিক্রয়ে প্রযুক্তিগত দক্ষতা বলতে কর্মীদের কার্যকরভাবে বিভিন্ন প্রযুক্তিগত সরঞ্জাম, সিস্টেম এবং ডিভাইসগুলোকে কার্যকরভাবে ব্যবহার করার ক্ষমতা বোঝায়। গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়াতে এবং খুচরা পরিবেশে বিক্রয় চালাতে প্রযুক্তির ব্যবহার অপরিহার্য। এটি পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস) সিস্টেম, গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা (সিআরএম) সফটওয়্যার, ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম, অনলাইন প্ল্যাটফর্ম এবং খুচরা ক্রিয়াকলাপের সাথে প্রাসঙ্গিক অন্যান্য ডিজিটাল সরঞ্জাম ব্যবহারে দক্ষতাকে অন্তর্ভুক্ত করে।



খুচরা সহযোগীদের প্রযুক্তি দক্ষতা তাদের ব্যতিক্রমী গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করতে, ডেটা-চালিত অন্তর্দৃষ্টি লাভ করতে এবং অনলাইন এবং অফলাইন কেনাকাটার অভিজ্ঞতাগুলোকে একত্রিত করতে সক্ষম করে, খুচরা বিক্রয় এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি চালানোর ক্ষেত্রে প্রযুক্তি দক্ষতার গুরুত্ব প্রদর্শন করে।

### সহানুভূতি

খুচরা বিক্রয়ে সহানুভূতি বলতে বিক্রয় কর্মীদের গ্রাহকদের অনুভূতি, দৃষ্টিভঙ্গি এবং অভিজ্ঞতাগুলো বোঝার এবং শেয়ার করার ক্ষমতাকে বোঝায়। এতে গ্রাহকদের আবেগ, উদ্বেগ এবং প্রয়োজনের প্রতি সংবেদনশীলতা, সমবেদনা এবং প্রকৃত যত্নের সাথে স্বীকৃতি দেওয়া এবং প্রতিক্রিয়া জানানো জড়িত। সহানুভূতিশীল বিক্রয় কর্মীরা সংবেদনশীল সংযোগ স্থাপন, বিশ্বাস তৈরি করতে এবং ব্যক্তিগত স্তরে গ্রাহকদের সাথে ইতিবাচক অভিজ্ঞতা তৈরি করার চেষ্টা করে।



সহানুভূতিশীল বিক্রয় কর্মী গ্রাহকের সাথে কার্যকরভাবে সংযোগ স্থাপন করে, তাদের আবেগ বোঝে এবং তাদের চাহিদাগুলো সহানুভূতি ও যত্নের সাথে সমাধান করে, খুচরা বিক্রয়ে সহানুভূতির গুরুত্ব প্রদর্শন করে।

### গ্রাহকের চাহিদা বোঝা

খুচরা বিক্রয়ে গ্রাহকের চাহিদা বোঝার অর্থ বিক্রয় কর্মীদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা, পছন্দ এবং প্রত্যাশাগুলোকে সঠিকভাবে সনাক্ত করতে, মূল্যায়ন করতে এবং মোকাবেলা করার ক্ষমতাকে বোঝায়। এতে সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের কথা শোনা, অন্তর্দৃষ্টিপূর্ণ প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা এবং তাদের চাহিদা এবং আকাঙ্ক্ষার বোঝার জন্য তাদের আচরণ বিশ্লেষণ করা জড়িত। গ্রাহকের চাহিদা বোঝার মাধ্যমে, বিক্রয় কর্মীরা তাদের দৃষ্টিভঙ্গি বুঝতে পারে, প্রাসঙ্গিক পণ্য বা সমাধানের সুপারিশ করতে পারে এবং গ্রাহকদের ভালো অভিজ্ঞতা প্রদান করতে পারে।



### সততা এবং বিশ্বস্ততা

খুচরা বিক্রয়ের ক্ষেত্রে সততা এবং বিশ্বস্ততা বলতে বিক্রয় কর্মীদের দ্বারা প্রদর্শিত নৈতিক নীতি এবং আচরণগুলোকে বোঝায়, যা গ্রাহক, সহকর্মী এবং স্টেকহোল্ডারদের সাথে তাদের যোগাযোগে সত্যবাদিতা, সততা এবং নির্ভরযোগ্যতা দ্বারা চিহ্নিত করা হয়। এতে সমস্ত লেনদেনে স্বচ্ছ, আন্তরিক এবং দায়বদ্ধ হওয়া, গ্রাহকদের স্বার্থকে অগ্রাধিকার দেওয়া এবং নৈতিক আচরণের সর্বোচ্চ মান বজায় রাখা জড়িত।



বিক্রয় কর্মী স্বচ্ছ তথ্য প্রদান করে, গ্রাহকের পছন্দ এবং বাজেটকে সম্মান করে এবং লেনদেনের সমস্ত দিকগুলোতে নৈতিক মান বজায় রেখে সততা এবং বিশ্বস্ততা প্রদর্শন করে। ফলস্বরূপ, গ্রাহক মূল্যবান এবং সম্মানিত বোধ করেন, যা একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা এবং একটি সফল বিক্রয়ের দিকে পরিচালিত করে।

### লক্ষ্য-ভিত্তিক দৃষ্টিভঙ্গি

খুচরা বিক্রয়ে একটি লক্ষ্য-ভিত্তিক পদ্ধতির মধ্যে স্পষ্ট লক্ষ্য নির্ধারণ এবং সেগুলো অর্জনের জন্য পদ্ধতিগতভাবে কাজ করা জড়িত। এটি নির্দিষ্ট, পরিমাপযোগ্য, অর্জনযোগ্য, প্রাসঙ্গিক এবং সময়-সীমাবদ্ধ (SMART) লক্ষ্যগুলোকে ব্যবসায়িক লক্ষ্য এবং গ্রাহকের চাহিদার সাথে সংজ্ঞায়িত করার গুরুত্বের উপর জোর দেয়। বিক্রয় কর্মীরা যারা একটি লক্ষ্য-ভিত্তিক মানসিকতা গ্রহণ করে তারা উৎপাদনশীলতা, কর্মক্ষমতা, এবং কৌশলগত পরিকল্পনা, কর্ম-ভিত্তিক কৌশল এবং ক্রমাগত উন্নতির মাধ্যমে ফলাফল প্রদানের উপর ফোকাস করে।



একটি লক্ষ্য-ভিত্তিক পন্থা অবলম্বন করে, বিক্রয় সহযোগী নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ২০ ভাগ বিক্রয় আয় বৃদ্ধির লক্ষ্যমাত্রা সফলভাবে অর্জন করে, স্পষ্ট লক্ষ্য নির্ধারণের কার্যকারিতা প্রদর্শন করে, কৌশলগত পরিকল্পনা তৈরি করে এবং খুচরা বিক্রয়ে পছন্দসই ফলাফল অর্জনের জন্য সক্রিয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

## ২.২ খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা

একটি খুচরা সেটিংয়ে, কাজের দায়িত্ব সামগ্রিক গ্রাহকের অভিজ্ঞতা গঠনে এবং ব্যবসায়িক সাফল্য চালানার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। গ্রাহকরা দোকানে প্রবেশ করার মুহূর্ত থেকে তাদের ক্রয় সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত, একজন খুচরা সহযোগীর সাথে প্রতিটি মিথস্ক্রিয়া তাদের সন্তুষ্টি এবং আনুগত্যকে প্রভাবিত করে। গ্রাহকদের জন্য একটি নিরবচ্ছিন্ন এবং আনন্দদায়ক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য খুচরা সহযোগীরা যে প্রধান দায়িত্বগুলো গ্রহণ করে তা আসুন জেনে নেই।

### ক. গ্রাহকদের সাথে অভিবাচন এবং ইন্টারঅ্যাক্ট

এই দায়িত্বের মধ্যে গ্রাহকরা দোকানে প্রবেশ করার সাথে সাথে তাদের জন্য একটি স্বাগত এবং বন্ধুত্বপূর্ণ পরিবেশ তৈরি করে। খুচরা বিক্রয় সহযোগীরা গ্রাহকদের উষ্ণ অভিবাচন, তাদের জিজ্ঞাসার সমাধান এবং প্রয়োজনে সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে ইতিবাচক প্রথম অনুভূতি বা অভিজ্ঞতা তৈরিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। কার্যকর গ্রাহক যোগাযোগের মাধ্যমে একটি ইতিবাচক শপিং অভিজ্ঞতার জন্য প্রথম ধাপ এটি সাথে সাথে গ্রাহকের সন্তুষ্টি এবং বিশ্বস্ততায় অবদান রাখে।

### মূল দায়িত্ব

- গ্রাহকদের বন্ধুত্বপূর্ণ অভিবাচন দিয়ে স্বাগতম জানান, হাসি এবং চোখের মাধ্যমে যোগাযোগ করুন।
- সহজ ও আমন্ত্রণমূলক আচরণ বজায় রাখুন, গ্রাহকদের শারীরিক ভাষা বা ইংগিত বুঝুন।

- সিদ্ধান্তহীন গ্রাহকদের সহায়তা করুন, পণ্য খুঁজে পেতে এবং প্রশ্নের উত্তর দিতে সাহায্য করুন।
- গ্রাহকদের অভিবাদন জানিয়ে ব্যক্তিগতকৃত সহায়তা বা সুপারিশ প্রদান করুন।
- বিশেষ অফার বা প্রচারের বিষয়ে গ্রাহকদের জানিয়ে দিন।
- স্টোরের লেআউট, পণ্যের বিভাগ এবং পরিষেবাগুলো সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দিন।
- গ্রাহকদের সমস্যা বা উদ্বেগ দূর এবং পেশাগতভাবে সমাধান করুন।
- নিয়মিত গ্রাহকদের নাম দিয়ে সম্বোধন করুন এবং তাদের সাথে সম্পর্ক তৈরি করুন।
- সর্বদা পেশাদার আচরণ বজায় রাখুন, সুন্দরভাবে উপস্থাপন করুন।

#### খ. পণ্য সম্পর্কিত তাদের চাহিদা এবং পছন্দগুলো বোঝার জন্য গ্রাহকদের সাথে আলোচনা করা

এই প্রক্রিয়ায় বিক্রয় সহযোগীরা গ্রাহকদের সাথে তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা, পছন্দ, এবং পণ্য সম্পর্কিত প্রত্যাশা সম্পর্কে জানতে পারে। সক্রিয়ভাবে গ্রাহকের চাহিদা শুনবে এবং বোঝার মাধ্যমে, খুচরা সহযোগীরা ক্রয়ের সিদ্ধান্তগুলো সহজতর করার জন্য ব্যক্তিগতকৃত সুপারিশ এবং অফার সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করে থাকে।

#### মূল দায়িত্ব

- গ্রাহকদের সাথে বন্ধুত্বপূর্ণভাবে যোগাযোগ করুন এবং ওপেন-এন্ডেড প্রশ্ন দিয়ে তাদের চাহিদা জানুন।
- তাদের প্রতিক্রিয়া মনোযোগ সহকারে শুনুন এবং পছন্দ, বাজেটের সীমাবদ্ধতা বোঝুন।
- প্রদত্ত তথ্য বিশ্লেষণ করে তাদের চাহিদার ভিত্তিতে সুপারিশ করুন।
- পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং যন্ত্রের নির্দেশাবলী সম্পর্কে জানিয়ে বিস্তারিত ব্যাখ্যা প্রদান করুন।
- বিভিন্ন বিকল্প প্রস্তাব করুন এবং আপত্তি সমাধান করুন।
- গ্রাহকদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়ায় গাইড করুন এবং পরামর্শ দিন।
- ব্যতিক্রমী পরিষেবা প্রদান করে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করুন।
- ভবিষ্যতের জন্য CRM ব্যবহার করে গ্রাহকের তথ্য রেকর্ড করুন।



#### গ. গ্রাহকদের সহজে সনাক্ত করার জন্য একটি দোকানে পণ্যগুলো প্রদর্শন এবং সংগঠিত করুন

এই দায়িত্ব নিশ্চিত করে যে, পণ্য কৌশলগতভাবে প্রদর্শিত, সংগঠিত এবং একটি দৃশ্যত আকর্ষণীয় পদ্ধতিতে উপস্থাপন করা হয়েছে যাতে কেনাকাটার অভিজ্ঞতা ভালো হয় এবং গ্রাহকদের জন্য সহজে যোগাযোগ করা যায়। স্টোর লেআউটের মধ্যে পণ্যগুলোকে কার্যকরভাবে সাজানোর মাধ্যমে, খুচরা সহযোগীরা দৃশ্যমানতা অপটিমাইজ করতে পারে, বিক্রয় বৃদ্ধি করতে পারে এবং কেনাকাটা প্রক্রিয়াটিকে আরো সচল করতে পারে।

## মূল দায়িত্ব

- স্টোরের লেআউট, ট্রাফিক প্রবাহ, এবং প্রদর্শনের ক্ষেত্র জানুন, উচ্চ-ট্রাফিক জোন, ফোকাল পয়েন্ট এবং গ্রাহক নেভিগেশন পথ বিবেচনায় নিন।
- মার্চেন্টাইজিং নির্দেশিকা, ভিজ্যুয়াল স্ট্যান্ডার্ড এবং ব্র্যান্ড নির্দেশিকা অনুসরণ করুন, পণ্য উপস্থাপনা, সাইনেজ, এবং প্রদর্শনে ধারাবাহিকতা বজায় রাখুন।
- বিভাগ, ধরন, আকার, রঙ বা ব্র্যান্ড অনুযায়ী অনুরূপ পণ্যগুলো একত্রিত করুন, গ্রাহকদের সহায়তায় সাইনেজ, লেবেল বা শেলফ মার্কার ব্যবহার করুন।
- উইন্ডো ডিসপ্লে, এন্ড ক্যাপস বা কেন্দ্রের আইলগুলোতে নিদিষ্ট বা প্রচার আইটেমগুলো হাইলাইট করুন, নিয়মিতভাবে প্রদর্শন পরিবর্তন করুন।
- কালার ব্লকিং, প্রোডাক্ট লেয়ারিং এবং ফোকাল পয়েন্ট তৈরির জন্য ভিজ্যুয়ালভাবে আকর্ষণীয় ডিসপ্লে তৈরি করুন, সৃজনশীল প্রদর্শন কৌশল প্রয়োগ করুন।
- উপযুক্ত উচ্চতায় পণ্যগুলো সাজান এবং মসৃণ ট্রাফিক প্রবাহ নিশ্চিত করুন, অত্যধিক সংকেত বা ফিক্সচার সহ প্রদর্শন এড়িয়ে চলুন।
- উল্লম্ব শেল্ভিং, মডুলার ফিক্সচার বা ডিসপ্লে র‍্যাক ব্যবহার করে স্পেসের ব্যবহার সর্বাধিক করুন, আইলের প্রশস্ততা বজায় রাখুন।
- ফিক্সচার বা তাক প্রদর্শনের জন্য পণ্য নিরাপদে বেঁধে রাখুন, সেন্সর ট্যাগ বা অ্যান্টি-থেফট লক ব্যবহার করুন।
- নিয়মিতভাবে ইনভেন্টরি লেভেল নিরীক্ষা করুন এবং স্টক সম্পূর্ণ করুন, প্রয়োজনীয় পণ্য পুনরায় স্থাপন করুন।
- স্টোরের পরিবেশ পরিষ্কার, সংগঠিত এবং উপস্থাপনযোগ্য রাখুন, রুটিন রক্ষণাবেক্ষণ পরিচালনা করুন এবং সমস্যার সমাধান করুন।



## ঘ. পণ্য প্রদর্শন এবং ব্যাখ্যা করা

সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের সাথে পণ্যের বৈশিষ্ট্য, কার্যকারিতা এবং সুবিধাগুলো প্রদর্শন করার সাথে সাথে তাদের অনুসন্ধান বা উদ্বেগের সমাধান করার জন্য বিস্তারিত ব্যাখ্যা প্রদান করা জড়িত। পণ্য প্রদর্শন এবং ব্যাখ্যা প্রদানের মাধ্যমে, খুচরা সহযোগীরা পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের বোঝাপড়া এবং উপলব্ধি বাড়াতে পারে, শেষ পর্যন্ত ক্রয়ের সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করে এবং ইতিবাচক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা বাড়াতে পারে।

## মূল দায়িত্ব

- গ্রাহকদের পছন্দ, রুচি এবং প্রয়োজনীয়তা জানুন, বাজেট ও অন্যান্য বিবেচনাগুলি স্পষ্ট করতে অনুসন্ধানমূলক প্রশ্ন করুন।

- পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং ইনভেন্টরি সম্পর্কে আপডেট থাকুন, গ্রাহকদের চাহিদার সাথে মেলে এমন বিকল্প চিহ্নিত করুন।
- গ্রাহকের পছন্দ ও জীবনধারার ভিত্তিতে সেরা বিকল্পগুলো নির্বাচন করুন, ডিজাইন, কার্যকারিতা, এবং ব্র্যান্ড পছন্দ বিবেচনায় নিন।
- গ্রাহকদের চাহিদা এবং বাজেটের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ পণ্য দেখান, প্রতিটি বিকল্পের মূল বৈশিষ্ট্য ও সুবিধাগুলো হাইলাইট করুন।
- বিভিন্ন পণ্য বিকল্পের শক্তি, সীমাবদ্ধতা, এবং মূল্য সুবিধাগুলোর তুলনা করুন, গ্রাহকদের সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করুন।
- বিদ্যমান পণ্য বা সাজসজ্জার সাথে বিকল্পগুলোর সামঞ্জস্য মূল্যায়ন করুন, উপযুক্ত বিকল্প সুপারিশ করুন।
- গ্রাহকদের পছন্দ এবং চাহিদার ভিত্তিতে সুপারিশ দিন, উদ্বেগ এবং দ্বিধা সমাধান করুন।
- পরিপূরক পণ্য, আনুষঙ্গিক বা আপগ্রেড করার সুযোগ চিহ্নিত করুন, প্রাথমিক ক্রয়ের সাথে যুক্ত করে বিক্রয় বাড়ান।
- প্রস্তাবিত বিকল্পগুলোর মূল সুবিধা এবং মূল্য সংক্ষিপ্তভাবে বর্ণনা করুন, ক্রয়ের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত করতে উৎসাহ দিন এবং সীমিত সময়ের অফার প্রচার করুন।

#### ঙ. গ্রাহকদের জন্য উপযুক্ত বিকল্পগুলি নির্বাচন এবং প্রস্তাব করা

এই দায়িত্বের মধ্যে পণ্য জ্ঞান ব্যবহার করা এবং গ্রাহকদের পছন্দ, প্রয়োজনীয়তা এবং বাজেটের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ উপযুক্ত বিকল্পগুলো সুপারিশ করার প্রয়োজন অন্তর্ভুক্ত। গ্রাহকদের উপযোগী সুপারিশ প্রদান করে, খুচরা সহযোগীরা কেনাকাটার অভিজ্ঞতা বাড়ায়, গ্রাহকের সন্তুষ্টি বাড়ায় এবং বিক্রয় পরিচালনা করে।

#### মূল দায়িত্ব

- গ্রাহকদের পছন্দ, রুচি এবং প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে জানুন।
- পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং ইনভেন্টরি সম্পর্কে আপডেট থাকুন।
- গ্রাহকের পছন্দ এবং জীবনধারার ভিত্তিতে সেরা বিকল্প নির্বাচন করুন।
- চাহিদা ও বাজেট অনুযায়ী পণ্য দেখান।
- পণ্যের শক্তি, সীমাবদ্ধতা এবং মূল্য সুবিধাগুলোর তুলনা করুন।
- বিদ্যমান পণ্য বা সাজসজ্জার সাথে বিকল্পগুলোর সামঞ্জস্য মূল্যায়ন করুন।
- সুপারিশ গ্রাহকদের পছন্দ এবং চাহিদার ভিত্তিতে দিন।
- পরিপূরক পণ্য, আনুষঙ্গিক বা আপগ্রেড করার সুযোগ চিহ্নিত করুন।
- প্রস্তাবিত বিকল্পের মূল সুবিধা এবং মূল্য সংক্ষিপ্তভাবে বর্ণনা করুন।



### চ. পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকের প্রশ্নের উত্তর দেওয়া।

অবিলম্বে এবং সঠিকভাবে পণ্য সংক্রান্ত গ্রাহকের জিজ্ঞাসা, উদ্বেগ, এবং প্রশ্নগুলোর সমাধান করে। সঠিক তথ্য, স্পষ্টীকরণ এবং নির্দেশনা প্রদানের মাধ্যমে, খুচরা সহযোগীরা নিশ্চিত করে যে গ্রাহকরা সচেতনভাবে ক্রয়ের সিদ্ধান্ত নেয় এবং তাদের নির্বাচন সম্পর্কে আত্মবিশ্বাসী বোধ করে। কার্যকর যোগাযোগ এবং পণ্য জ্ঞান ব্যতিক্রমী গ্রাহক সেবা প্রদান সামগ্রিক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য অপরিহার্য।

#### মূল দায়িত্ব

- গ্রাহকদের সক্রিয়ভাবে সহায়তা করুন, তাদের তথ্যের প্রয়োজনীয়তা নিরূপণ করুন এবং প্রশ্ন বা অনিশ্চয়তার সমাধান করুন।
- পণ্যের বৈশিষ্ট্য, স্পেসিফিকেশন এবং সুবিধাগুলো সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করুন।
- গ্রাহকদের প্রশ্ন মনোযোগ সহকারে শুনুন এবং উদ্বেগগুলো বুঝে সঠিক প্রতিক্রিয়া দিন।
- পণ্যের তথ্য পরিষ্কার এবং সহজ ভাষায় ব্যাখ্যা করুন, বিভ্রান্তিকর পরিভাষা এড়িয়ে চলুন।
- নমুনা, ভিজ্যুয়াল সাহায্যকারী বা ইন্টারেক্টিভ ডিসপ্লে ব্যবহার করুন।
- অনুরূপ পণ্যের মধ্যে তুলনা করে গ্রাহকদের সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করুন।
- গ্রাহকদের চাহিদা ও পছন্দ অনুযায়ী ব্যক্তিগতকৃত সুপারিশ করুন।
- পণ্যের বৈশিষ্ট্য নিয়ে উদ্বেগ দূর করুন এবং বাস্তব তথ্য প্রদান করুন।
- প্রয়োজনে অতিরিক্ত সহায়তা অফার করুন, যেমন ট্রায়াল সেশন বা বিক্রয়োত্তর পরিষেবা সম্পর্কিত তথ্য দিন।



### ছ. স্টোর কাউন্টারে গ্রাহকদের বিলিং এবং পেমেন্ট প্রক্রিয়ায় সহায়তা করা

দোকানের চেকআউট কাউন্টারে বিলিং এবং অর্থপ্রদানের প্রক্রিয়া চলাকালীন গ্রাহকদের জন্য মসৃণ এবং দক্ষ লেনদেনের সুবিধার ব্যবস্থা করা হয়। খুচরা সহযোগীরা সঠিকভাবে ক্রয় পরিচালনা, অর্থপ্রদান পরিচালনা এবং বিলিং, মূল্য নির্ধারণ বা অর্থপ্রদানের পদ্ধতি সম্পর্কিত যেকোনো অনুসন্ধান বা সমস্যা সমাধান করে। বিক্রয় সহকারীরা বিলম্ব পরিহার করে এবং সহায়তা প্রদান করে, একটি ইতিবাচক কেনাকাটার অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করে এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে।

#### মূল দায়িত্ব

- চেকআউট কাউন্টারে গ্রাহকদের শূভেচ্ছা জানান এবং বিল পরিশোধে সাহায্য করুন।
- সমস্ত আইটেম সঠিকভাবে স্ক্যান করা হয়েছে কিনা নিশ্চিত করুন এবং কোনো অসঙ্গতি থাকলে দ্রুত সমাধান করুন।
- চলমান প্রচার ও ডিসকাউন্ট সম্পর্কে অবগত থাকুন এবং গ্রাহকদের সঠিক মূল্য নিশ্চিত করুন।

- নগদ, কার্ড, মোবাইল ওয়ালেট বা উপহার কার্ড গ্রহণ করুন এবং নিরাপদে লেনদেন সম্পন্ন করুন। সঠিকভাবে নগদ ফেরত দিন এবং রসিদ প্রদান করুন।
- গ্রাহকদের অতিরিক্ত পণ্য সুপারিশ করুন।
- আনুগত্য প্রোগ্রাম বা সদস্যতা সুবিধার তথ্য দিন।
- রিটার্ন, বিনিময় বা রিফান্ড পদ্ধতি ব্যাখ্যা করুন।
- বিলিং বা লেনদেন সংক্রান্ত যেকোনো প্রশ্নের উত্তর দিন এবং সমস্যার সমাধান করুন।
- চেকআউট এলাকা পরিষ্কার রাখুন এবং প্রয়োজনীয় সরবরাহ মজুত রাখুন।
- গ্রাহকদের ধন্যবাদ জানান এবং ভবিষ্যতের কেনাকাটার জন্য তাদের আমন্ত্রণ জানান।



**জ. পণ্য বিক্রি করে এবং গ্রাহকের চাহিদা পূরণ করে, গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা।**

এতে গ্রাহকদের চাহিদা বোঝার জন্য সক্রিয়ভাবে জড়িত থাকা, উপযুক্ত পণ্যের সুপারিশ করা এবং গ্রাহকের প্রত্যাশা পূরণ করার জন্য বিক্রয় লেনদেন সহজতর করা জড়িত। খুচরা সহযোগীরা সহায়তা প্রদান, পণ্য বৈশিষ্ট্য প্রদর্শন এবং বিক্রয় পরিচালনা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়ানোর জন্য ক্রয় প্রক্রিয়ার গ্রাহকদের গাইড করার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

### **মূল দায়িত্ব**

- চেকআউট কাউন্টারে গ্রাহকদের বন্ধুত্বপূর্ণ অভিবাদন জানান, হাসি ও চোখের যোগাযোগ করুন।
- সমস্ত আইটেম সঠিকভাবে স্ক্যান হয়েছে কিনা নিশ্চিত করুন।
- চলমান ডিসকাউন্ট সম্পর্কে গ্রাহকদের অবগত করুন এবং সঠিক মূল্য জানাতে সাহায্য করুন।
- নগদ, কার্ড, মোবাইল ওয়ালেট বা উপহার কার্ড গ্রহণ করুন এবং সঠিকভাবে নগদ ফেরত দিন।
- অতিরিক্ত পণ্য বা পরিষেবা সুপারিশ করুন।
- আনুগত্য প্রোগ্রাম বা সদস্যতা সুবিধার তথ্য দিন।
- রিটার্ন, বিনিময় বা রিফান্ড পদ্ধতি ব্যাখ্যা করুন এবং প্রয়োজনীয় রিফান্ড প্রদান করুন।
- বিলিং বা লেনদেন সংক্রান্ত যেকোনো প্রশ্নের উত্তর দিন এবং সমস্যা সমাধানে সহায়তা করুন।
- চেকআউট এলাকা পরিষ্কার রাখুন এবং প্রয়োজনীয় সরবরাহ মজুত করুন।
- গ্রাহকদের সাথে বন্ধুত্বপূর্ণভাবে কথা বলুন এবং ভবিষ্যতের কেনাকাটার জন্য তাদের আমন্ত্রণ জানান।

**সেলফ চেক (Self-Check)-৩: খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী এবং কাজের দায়িত্বের তালিকা তৈরি করতে পারবে**

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা: উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখুন-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন:

১. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুণাবলী কী কী?

উত্তর:

২. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর কাজের দায়িত্ব কী কী?

উত্তর:

৩. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতা কী?

উত্তর:

৪. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর কাজের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দিকটি কী?

উত্তর:

৫. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর সফলতার জন্য কোন গুণাবলী সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ?

উত্তর:

**সঠিক উত্তরে টিক (✓) চিহ্ন দাও।**

১. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব কী?

ক. পণ্য বিক্রি করা

খ. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করা

গ. পণ্যগুলি প্রদর্শন করা

ঘ. স্টোর পরিষ্কার রাখা

২. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর সফলতার জন্য কোন গুণাবলী সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ?

ক. গ্রাহক-কেন্দ্রিক

খ. যোগাযোগ দক্ষতা

গ. সক্রিয় শ্রবণ

ঘ. উপরের সবগুলি

৩. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতা কী?

ক. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করা

খ. পণ্য সম্পর্কে জানা

গ. সমস্যা সমাধান করা

ঘ. উপরের সবগুলি

৪. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর কাজের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দিকটি কী?

ক. গ্রাহক সন্তুষ্টি

খ. বিক্রয় লক্ষ্য অর্জন করা

গ. পণ্য জ্ঞান থাকা

ঘ. দলগত কাজ করা

৫. প্রশ্ন: একজন খুচরা বিক্রয় কর্মীর সফলতার জন্য কোন গুণাবলী সবচেয়ে কম গুরুত্বপূর্ণ?

ক. গ্রাহক-কেন্দ্রিক

খ. যোগাযোগ দক্ষতা

গ. সক্রিয় শ্রবণ

ঘ. প্রযুক্তি দক্ষতা



## টাস্ক শিট (Task Sheet)-৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী তালিকা ভুক্ত করুন

**উদ্দেশ্য:** খুচরা বিক্রয় কর্মীদের দক্ষতা ও গুণাবলী সঠিকভাবে চিহ্নিত ও নথিভুক্ত করা।

### কাজের ধাপ

ধাপ ১: প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষা সরঞ্জাম (PPE) যেমন সেফটি গ্লাভস এবং মাস্ক পরিধান করে নিন।

ধাপ ২: প্রয়োজনীয় উপকরণ যেমন নোটবুক, পেন, কম্পিউটার প্রস্তুত করুন।

ধাপ ৩: কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করুন।

ধাপ ৫: প্রতিটি কর্মীর বিক্রয় দক্ষতা, গ্রাহক সম্পর্ক এবং যোগাযোগের দক্ষতা মূল্যায়ন করুন।

ধাপ ৬: কর্মীদের কর্মক্ষমতা, দক্ষতা এবং আচরণ পর্যালোচনা করুন।

ধাপ ৭: গুণাবলী তালিকা প্রস্তুত করুন এবং নথিভুক্ত করুন।

- গ্রাহক-কেন্দ্রিক
- যোগাযোগ দক্ষতা
- সক্রিয় শ্রবণ
- পণ্য জ্ঞান
- ক্রমাগত শিক্ষা
- অভিযোজনক্ষমতা
- নমনীয়তা
- সমস্যা সমাধান
- বিক্রয় দক্ষতা
- ইতিবাচক মনোভাব
- উত্সাহ
- দলগত কাজ
- সহযোগিতা
- চেহারা এবং পেশাদারিত্ব
- সময়ানুবর্তিতা
- প্রযুক্তি দক্ষতা
- সহানুভূতি
- গ্রাহকের চাহিদা বোঝা
- সততা এবং বিশ্বস্ততা
- লক্ষ্য-ভিত্তিক

ধাপ ৮: প্রত্যেকটি গুণাবলীর সংজ্ঞা ও বৈশিষ্ট্য লিপিবদ্ধ করুন।

ধাপ ৮: গুণাবলী তালিকা অনুমোদন করুন এবং প্রয়োজন হলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে পরামর্শ করুন।

ধাপ ৯: গুণাবলী তালিকা সংরক্ষণ করুন এবং প্রতিদিনের পরিবর্তন সম্পর্কে তথ্য আপডেট করুন।

ধাপ ১০: কাজ শেষে কাজের স্থান পরিষ্কার এবং সুশৃঙ্খল রাখুন।

**স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-৩.১: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী তালিকা ভুক্ত  
করুন**

**প্রয়োজনীয় পিপিই**

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	সেফটি গ্লাভস	উচ্চ মানের রাবার গ্লাভস	জোড়া	১
২	সেফটি মাস্ক	এন৯৫ মাস্ক	পিস	১

**প্রয়োজনীয় টুলস ও ইকুইপমেন্টস**

ক্রম	টুলস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	নোটবুক এবং পেন	সেবা নথিভুক্ত করার জন্য	পিস	১
২	কম্পিউটার	নথিভুক্ত এবং রিপোর্ট তৈরির জন্য	পিস	১
৩	ফোন	গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ রাখার জন্য	পিস	১

**প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল**

ক্রম	কৌচামালের নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	তথ্য ফর্ম	কর্মীদের তথ্য নথিভুক্ত করার জন্য	পিস	১
২	রিপোর্ট ফর্ম	প্রতিদিনের কার্যক্রমের প্রতিবেদন	পিস	১

## টাস্ক শিট (Task Sheet)-৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব নথিভুক্ত করুন

**উদ্দেশ্য:** খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ও কার্যাবলী সঠিকভাবে ব্যাখ্যা ও নথিভুক্ত করা।

### কাজের ধাপ:

ধাপ ১: প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত সুরক্ষা সরঞ্জাম (PPE) যেমন সেফটি গ্লাভস এবং মাস্ক পরিধান করে নিন।

ধাপ ২: প্রয়োজনীয় উপকরণ যেমন নোটবুক, পেন, কম্পিউটার প্রস্তুত করুন।

ধাপ ৩: কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ও কার্যাবলী চিহ্নিত করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করুন।

ধাপ ৪: প্রতিটি কর্মীর কাজের দায়িত্ব এবং কার্যাবলী পর্যালোচনা করুন এবং তালিকা প্রস্তুত করুন।

ধাপ ৫: কর্মীদের দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা করুন

- পণ্য সম্পর্কিত তাদের চাহিদা এবং পছন্দগুলো বোঝার জন্য গ্রাহকদের সাথে পরামর্শ করে
- গ্রাহকদের সহজে সনাক্ত করার জন্য একটি দোকানে পণ্যগুলো প্রদর্শন এবং সংগঠিত করুন
- পণ্য প্রদর্শন করে এবং ব্যাখ্যা করে
- গ্রাহকদের জন্য উপযুক্ত বিকল্প নির্বাচন এবং প্রস্তাবনা
- পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকের প্রশ্নের উত্তর দেওয়া।
- স্টোর কাউন্টারে গ্রাহকদের বিলিং এবং পেমেন্ট প্রক্রিয়ায় সহায়তা করা
- পণ্য বিক্রি করে এবং গ্রাহকের চাহিদা পূরণ করে গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা।

ধাপ ৬: কর্মীদের দায়িত্বসমূহ সম্পর্কে তাদের সুস্পষ্ট ধারণা গ্রহণ করুন ও নথিভুক্ত করুন।

ধাপ ৭: দায়িত্বসমূহের তালিকা অনুমোদন করুন এবং প্রয়োজন হলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে পরামর্শ করুন।

ধাপ ৮: তালিকা সংরক্ষণ করুন এবং প্রতিদিনের পরিবর্তন সম্পর্কে তথ্য আপডেট করুন।

ধাপ ৯: কাজ শেষে কাজের স্থান পরিষ্কার এবং সুশৃঙ্খল রাখুন।

স্পেসিফিকেশন শিট (Specification Sheet)-৩.২: খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা।

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	অ্যাপ্রন	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
২	মাস্ক	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় টুলস ও ইকুইপমেন্টস

ক্রম	নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	খাতা	ছোট	সংখ্যা	০১
২	কলম	ছোট	সংখ্যা	০১
৩	পেন্সিল	ছোট	সংখ্যা	০১
৪	ইরেজার	ছোট	সংখ্যা	০১
৫	পেন্সিল কাটার	ছোট	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ম্যাটেরিয়াল

ক্রম	কাঁচামালের নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১	তথ্য ফর্ম	কর্মীদের তথ্য নথিভুক্ত করার জন্য	পিস	১
২	রিপোর্ট ফর্ম	প্রতিদিনের কার্যক্রমের প্রতিবেদন	পিস	১

## দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থী নিম্নোক্ত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
খুচরা ব্যবসা সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসার ধরন চিহ্নিত করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসার বিশিষ্ট ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসার স্তম্ভসমূহ স্বীকৃত করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসার তিনটি মৌলিক কাজ ব্যাখ্যা করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসায় ব্যবহৃত পরিভাষাসমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে		
খুচরা ব্যবসার অপারেশনসমূহ সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে		
কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী খুচরা বিক্রয় কার্যক্রমের ধাপসমূহ চিহ্নিত করা হয়েছে		
খুচরা বিক্রয় কর্মীদের গুণাবলী চিহ্নিত করা হয়েছে		
খুচরা বিক্রয় কর্মীদের কাজের দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা হয়েছে		

বিক্রয় সহকারী (প্রশিক্ষণার্থী) এখন আমার আনুষ্ঠানিক যোগ্যতা মূল্যায়ন করতে নিজেকে প্রস্তুত বোধ করছি।

স্বাক্ষর ও তারিখ:

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখ:

## সিবিএলএম প্রণয়ন (Development of CBLM)

‘খুচরা ব্যবসায় বিক্রয় কার্যক্রম ব্যাখ্যা করা’ (অকুপেশন: রিটেইল সেলস অপারেশন লেভেল- ০৩) শীর্ষক কম্পিউটারি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়াল (সিবিএলএম)-টি জাতীয় দক্ষতা সনদায়নের নিমিত্ত জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সিমেক সিস্টেম, ইসিএফ কনসালটেন্সি এবং সিমেক ইনস্টিটিউট অফ টেকনোলজি (যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠান) এর সহায়তায় প্যাকেজ SD-9B (তারিখ: ১৫ জানুয়ারী ২০২৪) প্রকল্পের অধীনে ২০২৪ সনের অক্টোবর মাসে প্রণয়ন করা হয়েছে।

ক্রমিক নং	নাম ও ঠিকানা	পদবী	মোবাইল নং ও ইমেইল
০১	মোঃ আখতার হোসেন	লেখক	০১৭১২-০৬০২৭৮
০২	মাহফুজুর রহমান	সম্পাদক	০১৭৪১-০৯২০৮৭
০৩	ইঞ্জি: মো: জুয়েল পারভেজ	কো-অর্ডিনেটর	০১৭৩৭-২৭৮৯০৬
০৪	মো: আব্দুর রাজ্জাক	রিভিউয়ার	০১৭৪২-৭৩৪৩১৩