



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

রিটেইল সেলস অপারেশনস

লেভেল - ০৩

মডিউল শিরোনামঃ পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম

সম্পাদন করা

Module: Performing Payment and Transaction Activities

মডিউল কোড: CBLM-OU-IS-RSO-06-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
ওয়েবসাইট: www.nstda.gov.bd
ন্যাশনাল স্কিলস পোর্টাল: <http://skillsportal.gov.bd>

এই কম্পিটেন্সি 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।

“পেইমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদন করণ” সিবিএলএমটি এনএসডিএ কর্তৃক অনুমোদিত রিটেইল সেলস অপারেশনস -৩ অকুপেশনের কম্পিটেন্সি স্ট্যান্ডার্ড ও কারিকুলামের ভিত্তিতে প্রণয়ন করা হয়েছে। এতে রিটেইল সেলস অপারেশনস -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 অপারেশনস -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 পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য মৌলিক জ্ঞান অর্জন করতে পারবেন। এছাড়াও আপনি আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন, গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারবেন। একজন দক্ষ রিটেইলারের 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 কর। 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 কর। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শিট' সমাপ্ত কর। '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 কর। 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 ফ্যাসিলিটেরকে 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	iii
সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা	vii
মডিউল কন্টেন্ট	1
শিখনফল (Learning Outcome)- ১: আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে.....	২
শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) -১ : আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারা	৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet) ১: আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন সম্পর্কে জানতে পারা	৫
উত্তরপত্র (Answer Key)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন সম্পর্কে জানতে পারা	১২
টাস্ক শিট ১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা	১৩
স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)- ১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা	১৪
টাস্ক শিট ১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা	১৫
স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)- ১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা	১৬
টাস্ক শিট ১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শূভেচ্ছা জ্ঞাপন করা	১৭
স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)- ১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শূভেচ্ছা জ্ঞাপন করা.....	১৮
শিখনফল (Learning Outcome) -২: গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে	১৯
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) ২: গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারা	২০
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২: গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারা.....	২১
সেলফ চেক শিট (Self Check Sheet)-২: গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারা.....	২৩
উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারা.....	২৪
টাস্ক শিট ২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর	২৫
স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)- ২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর	২৬
টাস্ক শিট ২.২: গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট কর	২৭

মডিউল কন্টেন্ট

ইউনিট অব কম্পিটেন্সি	পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদন কর (Perform payment and transaction activities)
ইউনিট কোড	OU-IS-RSO-06-L3-V1
মডিউল শিরোনাম	পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদন করা
মডিউল ডিসক্রিপশন	পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদন করার জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত এন্টিভিটিগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে। এতে আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারা এবং গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারার দক্ষতাসমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
নমিনাল সময়	৩০ ঘন্টা
শিখনফল	মডিউলটির প্র্যাকটিস শেষ করার পর প্রশিক্ষণার্থীরা নিম্নবর্ণিত জবগুলো করতে সমর্থ হবে: ১. আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে ২. গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া: (Assessment Criteria)

১. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী ক্যাশ কাউন্টার গুছানো হয়েছে
২. বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি চেক করা হয়েছে
৩. পনের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য স্ক্যানিং এর সময় চেক করা হয়েছে
৪. বিক্রিত পণ্য অনুযায়ী চালান প্রস্তুত করা হয়েছে
৫. পেমেন্ট পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহককে জিজ্ঞাসা করা হয়েছে
৬. চালান অনুযায়ী পেমেন্ট গ্রহণ এবং নিশ্চিত করা হয়েছে
৭. পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি কোম্পানির নীতি অনুযায়ী বর্ণনা করা হয়েছে
৮. চালান এবং পেমেন্ট রসিদ গ্রাহককে হস্তান্তর করা হয়েছে
৯. স্ট্যান্ডার্ড পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহককে সমাপনী শুভেচ্ছা জানানো হয়েছে
১০. খুচরা ব্যবসা অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক ব্যাখ্যা করা হয়েছে
১১. পেশাদার নৈতিকতা বজায় রেখে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করা হয়েছে
১২. কোম্পানির পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে
১৩. গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট করতে বা সিজনের শুভেচ্ছা পাঠানোর জন্য আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ব্যবহার করা হয়েছে
১৪. পূর্ববর্তী বিক্রয় সম্পর্কে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া নেওয়া হয়েছে
১৫. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখা হয়েছে

শিখনফল (Learning Outcome)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদন্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী ক্যাশ কাউন্টার গুছানো হয়েছে ২. বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি চেক করা হয়েছে ৩. পনের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য স্ক্যানিং এর সময় চেক করা হয়েছে ৪. বিক্রিত পণ্য অনুযায়ী চালান প্রস্তুত করা হয়েছে ৫. পেমেন্ট পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহককে জিজ্ঞাসা করা হয়েছে ৬. চালান অনুযায়ী পেমেন্ট গ্রহণ এবং নিশ্চিত করা হয়েছে ৭. পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি কোম্পানির নীতি অনুযায়ী বর্ণনা করা হয়েছে ৮. চালান এবং পেমেন্ট রসিদ গ্রাহককে হস্তান্তর করা হয়েছে ৯. স্ট্যান্ডার্ড পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহককে সমাপনী শুভেচ্ছা জানানো হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> ● কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ ● সিবিএলএম ● হ্যান্ডআউটস ● ল্যাপটপ ● মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ● কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার ● ইন্টারনেট সুবিধা ● হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার ● অডিও ভিডিও ভিভাইস
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. ক্যাশ কাউন্টার ২. বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি ৩. পনের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য ৪. চালান প্রস্তুত করা ৫. পেমেন্ট পদ্ধতি ৬. পেমেন্ট গ্রহণ ৭. পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ৮. চালান এবং পেমেন্ট রসিদ ৯. সমাপনী শুভেচ্ছা
জব/ টাস্ক /এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. ক্যাশ কাউন্টার গোছানো ২. বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন কর
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> ● আলোচনা (Discussion) ● উপস্থাপন (Presentation) ● প্রদর্শন (Demonstration) ● নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) ● স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice)

	<ul style="list-style-type: none">• প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work)• সমস্যা সমাধান (Problem Solving)• ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none">• লিখিত অভীক্ষা (Written Test)• প্রদর্শন (Demonstration)• মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

শিক্ষণ/প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে

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

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 “আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবেন
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ১ : আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান কর এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ১ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান কর। উত্তরপত্র ১ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত কর।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন কর।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন কর টাস্ক শিট ১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা স্পেসিফিকেশন শিট ১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা টাস্ক শিট ১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা স্পেসিফিকেশন শিট ১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা টাস্ক শিট ১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করা স্পেসিফিকেশন শিট ১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করা

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পূর্ণ করতে পারবে

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পড়ে প্রশিক্ষনার্থীগণ নিম্নোক্ত বিষয়গুলো ব্যাখ্যা করতে ও তথ্যগুলো কাজে প্রয়োগ করতে পারবে

- ১.১. ক্যাশ কাউন্টার
- ১.২. বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি
- ১.৩. পনের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্যের সম্পর্ক
- ১.৪. চালান প্রস্তুত করা
- ১.৫. পেমেন্ট পদ্ধতি
- ১.৬. পেমেন্ট গ্রহণ
- ১.৭. পন্য এক্সচেঞ্জ নীতি
- ১.৮. চালান এবং পেমেন্ট রশিদ
- ১.৯. সমাপনী শুভেচ্ছা

১.১ ক্যাশ কাউন্টার

একটি খুচরা দোকানে লেনদেন সহজতর করার জন্য এবং দক্ষতার সাথে অপারেশন চালানার জন্য ক্যাশ কাউন্টার একটি নির্দিষ্ট স্ট্যান্ডার্ড মেনে স্থাপন করা অপরিহার্য। একটি ক্যাশ কাউন্টারে সাধারণত যে সকল বিষয় গুলো নিশ্চিত করতে হয় তা নিম্নে প্রদান করা হলোঃ

- ক. **ক্যাশ রেজিস্টার বা পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস) সিস্টেম:** প্রতিটি রিটেইল শপেই প্রয়োজন অনুযায়ী এক বা একাধিক ক্যাশ রেজিস্টার বা পয়েন্ট-অফ-সেল থাকতে পারে। সাধারণত লেনদেন প্রক্রিয়া সহজ করণের জন্য ইহা একটি সমন্বিত প্রক্রিয়া যা সমগ্র রিটেইল শপের লেনদেনের আর্থিক পরিমাণ সংরক্ষণ করে। একটি ক্যাশ রেজিস্টার বা পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস) সিস্টেমে ক্যাশ ড্রয়ার, টাচস্ক্রিন ইন্টারফেস, বারকোড স্ক্যানার এবং রশিদ প্রিন্টারের মতো ব্যবস্থা থাকে।
- খ. **টিল ব্যাগ বা পাউচ:** অতিরিক্ত নগদ অর্থ, চেক বা অন্যান্য মূল্যবান জিনিসপত্র সংরক্ষণের জন্য ব্যাগ বা পাউচ ব্যবহার করা হয়। ব্যাংকে অর্থ পরিবহন করার সময় এগুলি সাধারণত নিরাপদ স্টোরেজ হিসেবে ব্যবহৃত হয়।
- গ. **লেনদেন ফর্ম:** লেনদেনের বিশদ বিবরণ রেকর্ড করার জন্য কাগজের ফর্ম বা ইলেকট্রনিক সিস্টেম রাখা।
- ঘ. **কলম এবং কাগজ:** নোট লেখা, গ্রাহকের তথ্য নেওয়া বা বিশেষ অনুরোধ রেকর্ড করার জন্য কলম ও কাগজ রাখা। অনেক ক্ষেত্রেই গ্রাহক চাহিদা অনুযায়ী কিছু না পেলে ক্যাশ পয়েন্টে গিয়ে জানিয়ে দেয়, সে ক্ষেত্রে ভবিষ্যতে পণ্যের স্টক ঠিক রাখার জন্য ইহা লিখে নিতে হয়।
- ঙ. **গ্রাহক-মুখী প্রদর্শনী:** গ্রাহকের কাছে দৃশ্যমান একটি ডিসপ্লে স্ক্রীন যা স্ক্যান করা আইটেম এবং তাদের দাম দেখায়। যা লেনদেনের সময় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করে।

- চ. প্রচারমূলক সামগ্রী: ফ্লায়ার, ব্রোশিওর, বা দোকানের ইভেন্ট, বিক্রয়, বা প্রচারকারী বিজ্ঞাপনগুলি ক্যাশ কাউন্টারে বা কাছাকাছি প্রদর্শিত হতে পারে। কেননা ইহা গ্রাহকের ক্রয় করার সিদ্ধান্তকে ত্বরান্বিত করে।

১.২ বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি

- ক. ক্যাশ ড্রয়ার: নগদ রেজিস্টার বা POS সিস্টেমের অন্যতম একটি অংশ যা লেনদেনের সময় নগদ টাকা, কয়েন এবং চেক সংরক্ষণের জন্য ব্যবহৃত হয়। ইহা কম্পিউটার অপারেটেড বা ম্যানুয়াল দুই ধরনেরই হতে পারে।



- খ. মুদ্রা: লেনদেনের সময় ভাংতি বা পরিবর্তন করার জন্য কয়েন বা টাকার প্রয়োজন হয়। যা পূর্বে থেকেই নগদ ড্রয়ারে রাখা থাকে এবং লেনদেনের পর দিন শেষে সমন্বয় করে প্রয়োজন অনুসারে পুনরায় রাখা হয়।



- গ. কয়েন ট্রে: বিভিন্ন মূল্যের কয়েন রাখা ও সংরক্ষণের জন্য নগদ ড্রয়ারের মধ্যে একটি বিশেষ ট্রে থাকে (সেগমেন্টেড ট্রে)। একটি ক্যাশ ড্রয়ারে কয়েকটি কয়েন ট্রে থাকতে পারে।



- ঘ. রশিদ প্রিন্টার: রশিদ মুদ্রণের জন্য একটি ডিভাইস যা ক্রয়কৃত আইটেম, তাদের মূল্য, প্রয়োগকৃত কোন ছাড় এবং প্রদত্ত মোট অর্থের বিবরণ সহ তথ্য প্রিন্টের জন্য ব্যবহার করা হয়। ইহা বিভিন্ন ব্র্যান্ডের হয়ে থাকে যেমনঃ এপসন, এইচ পি, বেনকিউ ইত্যাদি।



- ঙ. বারকোড স্ক্যানার: ক্রয় করা আইটেমগুলির বারকোডগুলি দ্রুত স্ক্যান করার জন্য একটি যন্ত্র, যা সঠিক মূল্য নির্ধারণ এবং ইনভেন্টরি ট্র্যাকিংয়ের সহায়তা করে।



- চ. ক্রেডিট কার্ড টার্মিনাল: ইহা ক্রেডিট এবং ডেবিট কার্ড পেমেন্ট প্রক্রিয়া করার জন্য ব্যবহৃত একটি মেশিন। এটিতে একটি কার্ড রিডার, পিন বা স্বাক্ষর প্রবেশের জন্য কীপ্যাড এবং লেনদেনের বিবরণ প্রদর্শনের জন্য একটি স্ক্রীন অন্তর্ভুক্ত থাকে।



ছ. **চেক রিডার:** অনেক রিটেইল শপে অর্থপ্রদানের পদ্ধতি হিসাবে চেক গ্রহণ করে থাকে। সে ক্ষেত্রে চেক জাল কিনা তা নির্ণয় করার জন্য ক্যাশ কাউন্টারে চেক রিডার ব্যবহার করা হয়ে থাকে।



জ. **ক্যালকুলেটর:** অনেক POS সিস্টেমে বিল্ট-ইন ক্যালকুলেটর থাকলেও কিছু ক্যাশ কাউন্টারে প্রয়োজনে দ্রুত গণনার জন্য আলাদাভাবে ক্যালকুলেটর রাখা হয়।



ঝ. **জাল শনাক্তকরণ সরঞ্জাম:** অনেক ক্ষেত্রেই কাউন্টারে জাল টাকা সনাক্ত করার জন্য ডিভাইস থাকতে পারে, যেমন ইউভি লাইট বা কলম যা বিশেষ চিহ্ন সনাক্ত করে নকল সনাক্ত করে থাকে।



১.৩ পণ্যের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্যের সমন্বয়

পণ্যের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য মিলানোর মাধ্যমে মোট মূল্য নির্ধারণ করা হয়। ক্রেতা ক্রয়ের সময় পণ্য ক্যাশ কাউন্টারে নিয়ে গেলে পণ্যের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য মিলানোর মাধ্যমে তথ্য সিস্টেমে রেকর্ড ও ট্রাক করা যায়। ইহা রিটেইল শপের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ একটি বিষয়। সাধারণত সিস্টেমে প্রতিটি পণ্যের এক ইউনিটের মূল্য দেয়া থাকে এবং পণ্যটি একাধিক ইউনিট বিক্রি হলে তা একক মূল্যের সাথে মোট পণ্যের সংখ্যা গুণ করে মোট মূল্য হিসাব করা হয়। যেমনঃ, একটি দোকানে ১ লিটার দুধের মূল্য ৫০ টাকা, এবং আপনি ২ লিটার দুধ কিনতে চান। তাহলে মোট দুধের মূল্য হবে ২ লিটার x ৫০ টাকা = ১০০ টাকা।



চিত্রঃ পণ্যের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্যের সমন্বয়

১.৪ চালান প্রস্তুত করা

ক্রেতার হাতে পণ্য প্রদানের আগে অবশ্যই একটি চালান প্রস্তুত করতে হয়। কেননা ইহা ক্রেতা ও রিটেইল শপ দুই পক্ষের জন্যই প্রমাণক স্বরূপ। চালান প্রদানের সময় অবশ্যই নিম্নের বিষয়গুলো লক্ষ্য রাখতে হবে,

- ক. **কেনার তারিখ এবং সময়:** পণ্য কেনার তারিখ এবং সময় উল্লেখ করা যাতে ট্র্যাকিং সহজ হয়।
- খ. **পণ্যের বিবরণ:** পণ্যের নাম, পরিমাণ, মূল্য ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা।
- গ. **মূল্য ও মোট:** প্রতি পণ্যের মূল্য এবং মোট মূল্য উল্লেখ করা হলে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্য সহজে অনুমান করা যায়।
- ঘ. **পেমেন্ট তথ্য:** কাস্টমারের পেমেন্ট মেথড (নগদ, কার্ড, চেক ইত্যাদি) এবং মোট পেমেন্ট এখানে উল্লেখ করা হয়।

- ঙ. **রিটার্ন পলিসি:** চালান কপিতে অবশ্যই পণ্যের রিটার্ন পলিসি সম্পর্কে মোটা দাগে তথ্য দিতে হবে। এতে করে কাস্টমারের ধারণা পরিষ্কার থাকবে।

১.৫ পেমেন্ট পদ্ধতি

একটি রিটেইল শপে নানা পদ্ধতিতে পেমেন্ট গ্রহণ করা হয়। নিম্নে কয়েকটি পেমেন্ট পদ্ধতি সম্পর্কে আলোকপাত করা হলো;

- ক. **নগদ পেমেন্ট:** এই পদ্ধতিতে কাস্টমার তথা ক্রেতা টাকা অর্থাৎ নগদ অর্থ প্রদান করে ক্রয় করে থাকে।
- খ. **ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড:** এই পদ্ধতিতে কাস্টমার ক্রয় করা পণ্যের জন্য তাদের ক্রেডিট বা ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে পেমেন্ট করে।
- গ. **মোবাইল ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং:** এই পদ্ধতিতে কাস্টমার তাদের মোবাইল অ্যাপ বা ওয়েব প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে তাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা প্রেরণ করে পেমেন্ট করে।
- ঘ. **ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট সার্ভিস:** পণ্য ক্রয়ের সময় কাস্টমার ইন্টারনেটের মাধ্যমে পেমেন্ট করতে পারেন, যেমন - PayPal, Skrill, ইত্যাদি।
- ঙ. **চেক:** কোন পরিস্থিতিতে কাস্টমার ক্যাশ বা অনলাইনে পেমেন্ট করতে না পারলে তারা চেকের মাধ্যমে পেমেন্ট করতে পারে।

১.৬ পেমেন্ট গ্রহণ

পেমেন্ট গ্রহণের সময় নিম্নে উল্লিখিত বিষয় গুলো অবশ্যই লক্ষ্য রাখতে হবে,

- ক. **চেকআউট:** গ্রাহক চেকআউট বা ক্যাশ কাউন্টারে যাওয়ারপর পণ্যের বারকোড স্ক্যান করে সিস্টেমের সাথে মিলিয়ে নেয়া।
- খ. **পেমেন্ট পদ্ধতির নির্বাচন:** গ্রাহক তাদের পছন্দ অনুযায়ী পেমেন্ট পদ্ধতি নির্বাচন করা, যেমনঃ নগদ, ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল পেমেন্ট ইত্যাদি।
- গ. **পেমেন্ট:** গ্রাহক তাদের নির্বাচিত পেমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করে পেমেন্ট প্রক্রিয়া শুরু করা। যদি ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড হয় তবে নির্দিষ্ট ডিভাইসে কার্ড সোআইপ করা এবং পণ্যের মূল্য সংক্রান্ত তথ্য প্রবেশ করিয়ে কাস্টমারকে পাসওয়ার্ড প্রদানের জন্য দেয়া।
- ঘ. **স্লিপ/রশিদ প্রিন্ট:** পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়া র পর, গ্রাহককে পেমেন্ট সম্পর্কিত স্লিপ বা রশিদ প্রিন্ট করা।
- ঙ. **পণ্য প্রদান:** পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়া র পর, গ্রাহককে তাদের ক্রয় করা পণ্য যথাযথভাবে প্যাকিং করে প্রদান করা।
- চ. **গ্রহণ রিটার্ন পলিসি:** যদি প্রয়োজ্য হয় তবে গ্রাহককে পণ্য রিটার্ন করার পলিসি সম্পর্কে জানানো।

১.৭ পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি

পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি হল একটি রিটার্ন পলিসি যা একটি কাস্টমারকে তার কেনা পণ্যটি ফেরত দেওয়ার সুযোগ প্রদান করে। এই নীতির মাধ্যমে, গ্রাহকরা যে কোনো কারণে অথবা কোনো নির্দিষ্ট শর্তের মধ্যে পণ্যটি ফেরত দেওয়ার অধিকার পেয়ে থাকে। যেকোন পণ্য একচেঞ্জ করার ক্ষেত্রে স্ট্যান্ডার্ড অনুসরণ করা হয়ে থাকে যা প্রতিষ্ঠান ভেদে কিছুটা ভিন্ন হতে পারে। নিম্নে ইহা সম্পর্কে আলোকপাত করা হলোঃ

- ক. **সময়সীমা:** এক্সচেঞ্জ করার জন্য একটি সময়সীমা সেট করা থাকে, সাধারণত কিছু দিনের (৭-৩০ দিন) মধ্যে কোন কারণ বশত পণ্য পরিবর্তন করতে চাইলে পলিসি অনুযায়ী রিটেইল শপ ইহা করে দিতে পারে। তবে সময় অতিক্রম করলে পণ্য পরিবর্তন কোনভাবেই সম্ভব না।
- খ. **প্রযোজ্য পণ্য বা শর্তাবলী:** এক্সচেঞ্জ করার জন্য নির্ধারিত পণ্য প্রযোজ্য হতে পারে বা এক্সচেঞ্জের জন্য যে কোন শর্তাবলী অনুমোদিত হতে পারে, যেমনঃ এক্সচেঞ্জের জন্য প্যাকেজিং ও ট্যাগ সম্পূর্ণভাবে নতুন থাকতে হবে, ছেঁড়া গ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হবেনা।
- গ. **পেমেন্ট স্লিপ ও আইডি:** পণ্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে পেমেন্ট স্লিপ এবং আইডি অবশ্যই প্রদান করতে হবে। যাতে রিটেইল শপ সহজেই পণ্য সনাক্ত করতে ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।
- ঘ. **পণ্য প্রদান ও গ্রহণ:** পেমেন্ট প্রক্রিয়া শেষ হওয়ার পর, গ্রাহককে তাদের ক্রয় করা পণ্য প্রদান করা হয় এবং এক্সচেঞ্জের পণ্যগুলি সঠিকভাবে (চেক করে) গ্রহণ করা।

১.৮ চালান এবং পেমেন্ট রশিদ

চালান এবং পেমেন্ট রশিদ দুটি গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট যা ব্যবসায়িক লেনদেনের সময় ব্যবহৃত হয়।

- ক. **চালান:** চালান হল এমন একটি ডকুমেন্ট যা ব্যবসায়িক লেনদেনের তথ্য সংরক্ষণ করে এবং গ্রাহককে পণ্যের পরিমাণ এবং মূল্যের সঠিক তথ্য সরবরাহ করে। এটি গ্রাহককে পণ্য সরবরাহের সময় প্রদান করা হয় যা ক্রেতাকে সতর্ক রাখতে সাহায্য করে এবং লেনদেনকৃত পণ্যের পরিমাণ মিলিয়ে দেখতে সহায়তা করে। এটি সাধারণত পণ্যের ধরণ এবং পরিমাণ, মূল্য, কমিশন, ব্যালেন্স বা কোনও অতিরিক্ত খরচের তথ্য সহ একটি সামগ্রিক চিত্র তুলে ধরে যা প্রতিষ্ঠান ও গ্রাহক উভয় পক্ষকেই ট্রাক রাখতে সহায়তা করে।

Akash Enterprises
Ajmer Road, Jaipur, Rajasthan 301 202
Phone: +91 9810219197
GSTIN: SBALC02817A13D
PAN Number: AJRRC9995A

DELIVERY CHALLAN FOR
Sampath singh
GK, 881 Badliwala, Pal, Gola, Colapour, Rajasthan
Pin: 304562
Phone: +91 9810281777
PAN Number: SBALC02817A13D
GSTIN: SBALC02817A13D
Place of Supply: Rajasthan

DELIVERY CHALLAN
Challan No: 01
Challan Date: 13 August 2023

SHIP TO
Sampath singh
GK, 881 Badliwala, Pal, Gola, Colapour, Rajasthan
Pin: 304562

Items	Quantity	Price per Unit	Tax per Unit	Amount
Apple normal	5 KG	Rs. 100.00	Rs. 5.00 (5%)	Rs. 525.00
Orange	10 KG	Rs. 40.00	Rs. 2.00 (5%)	Rs. 420.00
Banana	5 KG	Rs. 40	Rs. 2.00 (5%)	Rs. 210.00

Sub Total 50 **Rs. 1155.00** **Rs. 1155.00**

Bank Details
Account holder: Akash Singh
Account number: 38028101723
Bank: SBI
Branch: Jaipur
IFSC code: SBIN0002810
UPI ID: 128101@sbilaxmi

Taxable Amount Rs. 1155.00
GST @ 2.5% Rs. 27.50
GST @ 5% Rs. 27.50
Discount Rs. 100.00

Total Amount **Rs. 1055.00**
Received Amount Rs. 950.00
Due Balance Rs. 555.00

Terms & Conditions
1. Customer will pay for GST
2. Customer will pay for the Delivery charges
3. The Akash amount within 15 days

Customer Signature: _____
Authorized Signatory For Akash Enterprises: _____

Thank You For Your Business!

খ. **পেমেন্ট রশিদ:** পেমেন্ট রশিদ হল এমন একটি ডকুমেন্ট যা টাকা বা অন্যান্য মূল্য গ্রহণের তথ্য সংরক্ষণ করে এবং গ্রাহককে সঠিক পেমেন্ট সম্পন্ন হওয়া র প্রমাণ দেয়। এটি ব্যবসায়িক লেনদেনের সময় পেমেন্টের প্রমাণ হিসাবে ব্যবহৃত হয়। এখানে সাধারণত গ্রাহকের নাম, পেমেন্টের তারিখ, পেমেন্টের ধরণ, চেঞ্জ সহ সামগ্রিক আর্থিক বিষয়গুলো উল্লেখ থাকে।

SHOP RECEIPT	
SUPERMARKET 123 PLANET EARTH Tel :123-456-7890	
RECEIPT :12345 DATE :12/12/2023 CASHIER :JOHN DOE	

Lorem wheat	€1.50
Ipsum apple	€3.75
Dolor banana	€7.30
Sit meat	€9.50
Amet candy	€0.80
Consecteur coffe	€1.20

TAXABLE	€20.45
VAT15%	€3.60
TOTAL	 €24.05

CASH	€25.00
CHANGE	€0.95

Paid with CASH	

THANK YOU HAVE A NICE DAY	

১.৯ সমাপনী শুভেচ্ছা

পণ্য হস্তান্তরের পর গ্রাহককে হাসি মুখে বিদায় জানানো। সে ক্ষেত্রে খন্যবাদ জ্ঞাপন করে আবার কেনাকাটার জন্য আমন্ত্রণ জানানো জেতে পারে। এইভাবে ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক তৈরি হয় যা পরবর্তীতে ক্রেতাকে পুনরায় প্রতিষ্ঠান মুখী করে তোলে।

সেলফ চেক (Self Check)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন করতে পারবে

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন:

১. পেমেন্ট রশিদ কি কি?

উত্তর:

২. চালান কি?

উত্তর:

৩. পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে কি দেখাতে বা প্রদান করতে হবে?

উত্তর:

৪. পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে কেন পেমেন্ট স্লিপ এবং আইডি প্রদান করতে হয়?

উত্তর:

৫. পন্য এক্সচেঞ্জ নীতি কি?

উত্তর:

৬. একজন গ্রাহক কি কি ধরনের পেমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারে?

উত্তর:

৭. ইউভি লাইট বা কলম কি কারণে ব্যবহার হয়ে থাকে?

উত্তর:

৮. POS এর পূর্ণরূপ কি?

উত্তর:

৯. ক্যাশ কাউন্টারে কি কি জিনিস প্রদর্শন করা যেতে পারে?

উত্তর:

১০. গ্রাহক-মুখী ডিসপ্লে কেন রাখা হয়?

উত্তর:

উত্তরপত্র (Answer Key)-১: আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন করতে পারবে

১. পেমেন্ট রশিদ কি কি?

উত্তর: গ্রাহকের নাম, পেমেন্টের তারিখ, পেমেন্টের ধরণ, চেঞ্জ সহ সামগ্রিক আর্থিক থাকে।

২. চালান কি?

উত্তর: চালান হল এমন একটি ডকুমেন্ট যা ব্যবসায়িক লেনদেনের তথ্য সংরক্ষণ করে এবং গ্রাহককে পণ্যের পরিমাণ এবং মূল্যের সঠিক তথ্য সরবরাহ করে।

৩. পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে কি দেখাতে বা প্রদান করতে হবে?

উত্তর: পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে পেমেন্ট স্লিপ এবং আইডি অবশ্যই প্রদান করতে হবে।

৪. পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে কেন পেমেন্ট স্লিপ এবং আইডি প্রদান করতে হয়?

উত্তর: পন্য এক্সচেঞ্জের জন্য গ্রাহককে পেমেন্ট স্লিপ এবং আইডি প্রদান করতে হয় যাতে রিটেইল শপ সহজেই পণ্য সনাক্ত করতে ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

৫. পন্য এক্সচেঞ্জ নীতি কি?

উত্তর: পন্য এক্সচেঞ্জ নীতি হল একটি রিটার্ন পলিসি যা একটি কাস্টমারকে তার কেনা পন্যটি ফেরত দেওয়া র সুযোগ প্রদান করে। এই নীতির মাধ্যমে, গ্রাহকরা যে কোনো কারণে অথবা কোনো নির্দিষ্ট শর্তের মধ্যে পন্যটি ফেরত দেওয়া র অধিকার পেয়ে থাকে।

৬. একজন গ্রাহক কি কি ধরনের পেমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারে?

উত্তর: একজন গ্রাহক তার পছন্দ অনুযায়ী নগদ অর্থ, ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল পেমেন্ট ইত্যাদি পেমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারে।

৭. ইউভি লাইট বা কলম কি কারণে ব্যবহার হয়ে থাকে?

উত্তর: জাল টাকা শনাক্তকরণের জন্য।

৮. POS এর পূর্ণরূপ কি?

উত্তর: Point of Sell

৯. ক্যাশ কাউন্টারে কি কি জিনিস প্রদর্শন করা যেতে পারে?

উত্তর: ফ্লায়া র, ব্রোশিওর, বা দোকানের ইভেন্ট, বিক্রয়, বা প্রচারকারী বিজ্ঞাপনগুলি ক্যাশ কাউন্টারে বা কাছাকাছি প্রদর্শিত হতে পারে।

১০. গ্রাহক-মুখী ডিসপ্লে কেন রাখা হয়?

উত্তর: গ্রাহকের মুখী দৃশ্যমান একটি ডিসপ্লে স্ক্রীন রাখা হয় যা স্ক্যান করা আইটেম এবং তাদের দাম দেখায় যা লেনদেনের সময় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করে।

টাস্ক শিট (Task Sheet)-১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা

উদ্দেশ্য: এই জব শীট অনুসরণ করে নিম্নে লিখিত কাজ গুলি করতে পারবে;

- রিটেইল স্টোরের ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে সক্ষম হবে

Activity (কার্যকলাপ): প্রশিক্ষণার্থী নিম্নের ধাপগুলো দেখবেন এবং অনুশীলন করবেন।

সতর্কতা:

১. সঠিকভাবে ক্যাশ রেজিস্টার বা পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস) এর স্থান ও সংখ্যা নির্ণয় করা।
২. কাজের সময় সকল ধরনের প্রয়োজনীয় পিপিই পরিধান করা।

কাজের ধারাবাহিকতা:

১. সঠিকভাবে ক্যাশ রেজিস্টার বা পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস) এর স্থান ও সংখ্যা নির্ণয় কর।
২. সঠিক ভাবে বিক্রয় কার্য সম্পাদনের জন্য বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি (ক্যাশ ড্রয়া র, টাচস্ক্রিন ইন্টারফেস, বারকোড স্ক্যানার এবং রশিদ প্রিন্টারের) স্থাপন কর।
৩. POS সিস্টেমের সাথে সকল যন্ত্রপাতি যথাযথভাবে যুক্ত আছে কিনা পরীক্ষা কর।
৪. গ্রাহকের কাছে দৃশ্যমান একটি ডিসপ্লে স্ক্রীন রাখুন যা স্ক্যান করা আইটেম এবং তাদের দাম দেখায় এবং লেনদেনের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করে।
৫. অতিরিক্ত নগদ অর্থ, চেক বা অন্যান্য মূল্যবান জিনিসপত্র সংরক্ষণের জন্য ব্যাগ বা পাউচ রাখুন।
৬. যেকোন নোট লেখা, গ্রাহকের তথ্য নেওয়া বা বিশেষ অনুরোধ রেকর্ড করার জন্য কলম ও কাগজ রাখুন।
৭. প্রচারমূলক সামগ্রী যেমন ফ্লায়া র, ব্রোশিওর, বা দোকানের ইভেন্ট, বিক্রয়, বা প্রচারকারী বিজ্ঞাপনগুলি ক্যাশ কাউন্টারে বা কাছাকাছি প্রদর্শন কর।
৮. সবসময় ক্যাশ কাউন্টার পরিষ্কার রাখুন।

স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)-১.১: ক্যাশ কাউন্টার গোছাতে পারা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	অ্যাপ্রন	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
৩.	হান্ড গ্লোভস	কাপড়ের	জোড়া	০১
৪.	সেফটি সু	রাবার সোল	সংখ্যা	০১
৫.	সেফটি গগলস	স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী	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
৬.	পাউচ বা ব্যাগ	প্রয়োজন অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	পজ মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
২.	ক্যাশ ড্রয় র	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৩.	টাচস্ক্রিন ইন্টারফেস	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৪.	বারকোড স্ক্যানার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৫.	ক্যাশ মেমো প্রিন্টার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১

টাস্ক শিট (Task Sheet)-১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা

উদ্দেশ্য: এই জব শীট অনুসরণ করে নিম্নে লিখিত কাজ গুলি করতে পারবে;

- রিটেইল স্টোরের স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করতে সক্ষম হবে

Activity (কার্যকলাপ): প্রশিক্ষণার্থী নিম্নের ধাপগুলো দেখবেন এবং অনুশীলন করবেন।

সতর্কতা:

১. যথাযথ পিপিই পরিধান করা
২. পণ্য প্রদানের সময় পণ্যের অবস্থা চেক করা
৩. পেমেন্ট গ্রহণের সময় টাকার অংক সঠিক ভাবে এন্ট্রি দেয়া ও নগদ অর্থের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত অর্থ নির্ভুলভাবে ফেরত দেয়া।
৪. চেক গ্রহণ করলে তা নকল কিনা তা নিশ্চিত হওয়া।

কাজের ধারাবাহিকতা:

১. গ্রাহককে অভিবাদন জানান।
২. গ্রাহকের কাছ থেকে পণ্য গ্রহণ কর ।
৩. আইটেম গুলো গণনা কর এবং বারকোডগুলি স্ক্যান কর ।
৪. অর্থ প্রদান পদ্ধতি (নগদ, কার্ড বা মোবাইল) সম্পর্কে জিজ্ঞাসা কর ।
৫. কার্ড সোয়া ইপ করার আগে অ্যাড-অন বিক্রয় চেষ্টা কর ।
৬. পণ্যদ্রব্য থেকে ট্যাগ সরিয়ে ফেলুন।
৭. নগদ অর্থ গ্রহণের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত অর্থ ফিরিয়ে দিন।
৮. কার্ডে পেমেন্ট করলে পেমেন্ট প্রক্রিয়া শেষে কার্ডটি ফেরত দিন এবং গ্রাহকের স্বাক্ষর জেন্য রশিদ প্রদান কর ।
৯. প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহতি কর ।
১০. পণ্য এবং বিলের কপি গ্রাহকের হাতে দিন। গ্রাহককে আবার দোকানে আসতে আমন্ত্রণ জানান।

স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)-১.২: বিলিং প্রক্রিয়া সম্পাদন করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	অ্যাপ্রন	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
৩.	হান্ড গ্লোভস	কাপড়ের	জোড়া	০১
৪.	সেফটি সু	রাবার সোল	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
৬.	পাউচ বা ব্যাগ	প্রয়োজন অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	পজ মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
২.	ক্যাশ ড্রয়ার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৩.	টাচস্ক্রিন ইন্টারফেস	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৪.	বারকোড স্ক্যানার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৬.	ক্যাশ মেমো প্রিন্টার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১

টাস্ক শিট (Task Sheet)-১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করা

উদ্দেশ্য: এই জব শীট অনুসরণ করে নিম্নে লিখিত কাজ গুলি করতে পারবে;

- রিটেইল স্টোরের স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা এবং সমাপনী শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করতে সক্ষম হবে

Activity (কার্যকলাপ): প্রশিক্ষণার্থী নিম্নের ধাপগুলো দেখবেন এবং অনুশীলন করবেন।

সতর্কতা:

১. যথাযথ পিপিই পরিধান করা
২. পণ্য প্রদানের সময় পণ্যের অবস্থা চেক করা
৩. চালান বা রিসিটের সাথে পণ্য মিলিয়ে দেখা
৪. পণ্য এক্সচেঞ্জ করার জন্য যে সময়সীমা সম্পর্কে অবগত করা

কাজের ধারাবাহিকতাঃ

১. গ্রাহককে অভিবাদন জানান।
২. গ্রাহকের কাছ থেকে পণ্য গ্রহণ কর।
৩. আইটেম গুলো গণনা কর এবং বারকোডগুলি স্ক্যান কর।
৪. অর্থ প্রদান পদ্ধতি (নগদ, কার্ড বা মোবাইল) সম্পর্কে জিজ্ঞাসা কর।
৫. পেমেন্ট শেষে চালান বা রশিদ প্রদান কর।
৬. কোন পণ্য কত দিনের ভেতরে ফেরত যোগ্য তা সম্পর্কে তথ্য প্রদান কর।
৭. কি কি কারণে পণ্য ফেরতযোগ্য বলে বিবেচিত হবে না তা সম্পর্কে তথ্য প্রদান কর।
৮. হাঁসি মুখে গ্রাহককে আবার দোকানে বা প্রতিষ্ঠানে আসতে আমন্ত্রণ জানান।

স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)-১.৩: গ্রাহকের নিকট পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি ব্যাখ্যা করা এবং সমাপনী শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করা

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	অ্যাপ্রন	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
৩.	হান্ড গ্লোভস	কাপড়ের	জোড়া	০১
৪.	সেফটি সু	রাবার সোল	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
৬.	পাউচ বা ব্যাগ	প্রয়োজন অনুযায়ী	সংখ্যা	০১

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	পজ মেশিন	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
২.	ক্যাশ ড্রয়ার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৩.	টাচস্ক্রিন ইন্টারফেস	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৪.	বারকোড স্ক্যানার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
৫.	ক্যাশ মেমো প্রিন্টার	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১

শিখনফল (Learning Outcome)-২: গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

অ্যাসেসমেন্ট মানদণ্ড	<ol style="list-style-type: none"> ১. খুচরা ব্যবসা অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক ব্যাখ্যা করা হয়েছে ২. পেশাদার নৈতিকতা বজায় রেখে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করা হয়েছে ৩. কোম্পানির পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে ৪. গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট করতে বা সিজনের শুভেচ্ছা পাঠানোর জন্য আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ব্যবহার করা হয়েছে ৫. পূর্ববর্তী বিক্রয় সম্পর্কে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া নেওয়া হয়েছে ৬. কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখা হয়েছে
শর্ত ও রিসোর্স	<ul style="list-style-type: none"> • কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ • সিবিএলএম • হ্যান্ডআউটস • ল্যাপটপ • মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর • কাগজ, কলম, পেন্সিল ও ইরেজার • ইন্টারনেট সুবিধা • হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার • অডিও ভিডিও ভিভাইস
বিষয়বস্তু	<ol style="list-style-type: none"> ১. গ্রাহক সম্পর্ক ২. গ্রাহক ডাটাবেস ৩. আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ৪. গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া
জব/ টাস্ক /এক্টিভিটি	<ol style="list-style-type: none"> ১. গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর ২. গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট করতে আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ব্যবহার কর
প্রশিক্ষণ পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • আলোচনা (Discussion) • উপস্থাপন (Presentation) • প্রদর্শন (Demonstration) • নির্দেশিত অনুশীলন (Guided Practice) • স্বতন্ত্র অনুশীলন (Individual Practice) • প্রজেক্ট ওয়ার্ক (Project Work) • সমস্যা সমাধান (Problem Solving) • ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি	<ul style="list-style-type: none"> • লিখিত অভীক্ষা (Written Test) • প্রদর্শন (Demonstration) • মৌখিক প্রশ্ন (Oral questioning)

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)-২: গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

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

শিখন কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
১. শিক্ষার্থীগণ কোন শিক্ষা উপকরণ ব্যবহার করবে সে সম্পর্কে প্রশিক্ষকের নিকট জানতে চাইবে।	১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষার্থীদের “গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে” শেখার উপকরণ প্রদান করবে
২. ইনফরমেশন শিট পড়তে হবে।	২. ইনফরমেশন শিট ২ : গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে।
৩. সেলফ চেকে প্রদত্ত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান কর এবং উত্তরপত্রের সাথে মিলিয়ে নিশ্চিত হতে হবে।	৩. সেলফ-চেক শিট ২ -এ দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান কর। উত্তরপত্র ২ -এর সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে নিশ্চিত কর।
৪. জব/টাস্ক শিট ও স্পেসিফিকেশন শিট অনুযায়ী জব সম্পাদন কর।	৪. নিম্নোক্ত জব/টাস্ক শিট অনুযায়ী জব/টাস্ক সম্পাদন কর টাস্ক শিট ২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর স্পেসিফিকেশন শিট ২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর জব শিট ২.২: গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট কর স্পেসিফিকেশন শিট ২.২: গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট কর

ইনফরমেশন শিট (Information Sheet)-২: গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

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

- ২.১ গ্রাহক সম্পর্ক সম্পর্কে বর্ণনা করতে পারবে
- ২.২ গ্রাহক ডাটাবেস সম্পর্কে বর্ণনা করতে পারবে
- ২.৩ আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ও ব্যবহার করে পণ্যের প্রচারণা সম্পর্কে বর্ণনা করতে পারবে
- ২.৪ গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ সম্পর্কে বর্ণনা করতে পারবে

২.১ গ্রাহক সম্পর্ক

গ্রাহক সম্পর্ক হলো একটি ব্যবসা এবং এর গ্রাহকদের মধ্যে একটি ব্যবসায়িক সম্পর্ক যা মূলত ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের সাথে কাস্টমারের যোগাযোগ এবং সংযোগকে বোঝায়। ইহা মূলত কাস্টমারের সাথে যোগাযোগ, বিক্রয় পরবর্তী সেবা, চাহিদা সংক্রান্ত তথ্য আদান প্রদানের মাধ্যমে বিশ্বাস এবং আনুগত্য তৈরি করে। কার্যকরী গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনায় গ্রাহকদের চাহিদা, পছন্দ এবং আচরণ বোঝার পাশাপাশি ব্যক্তিগত অভিজ্ঞতা এবং যথাযথ সমাধান প্রদান করা জড়িত। এটি সম্পর্ককে লালন ও শক্তিশালী করতে বিশেষ ভূমিকা রাখে।

২.২ গ্রাহক ডাটাবেস

গ্রাহক ডাটাবেস হলো কাস্টমার রিলেশনশীপ প্রক্রিয়া র একটি অংশ যা একটি প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের তথ্য সংগ্রহের এবং সংরক্ষণের জন্য ব্যবহার হয়। এটি একটি প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের ক্রয় চাহিদা বোঝার ক্ষেত্রে সাহায্য করে। প্রয়োজন অনুযায়ী এখান থেকে তথ্য নিয়ে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করা হয়। এছাড়াও প্রয়োজনীয় তথ্য ব্যবহার করে পণ্যের মার্কেটিং করার জন্য এই ডাটাবেস কার্যকর ভূমিকা পালন করে। সাধারণত গ্রাহক ডাটাবেস এ নিম্নোক্ত বিষয় গুলো থাকে।

- গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য: নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেল ঠিকানা, জন্ম তারিখ, ইত্যাদি।
- গ্রাহকের কেনাকাটা সংক্রান্ত তথ্য: পণ্যের বিবরণ, ক্রয়ের তারিখ, পরিমাণ, মূল্য, ইত্যাদি।
- গ্রাহকের পূর্ববর্তী লেনদেনের ইতিহাস: সার্ভিস রেকর্ড, সর্বশেষ কেনাকাটার তথ্য, পণ্য এক্সচেঞ্জ ইত্যাদি।
- গ্রাহকের মতামত এবং প্রতিক্রিয়া: পণ্য বা সার্ভিস সংক্রান্ত সর্বশেষ অভিযোগ বা পজেটিভ মতামত।

২.৩ আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ও ব্যবহার করে পণ্যের প্রচারণা

আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ও ব্যবহার করে পণ্য প্রচারের জন্য বিভিন্ন প্রযুক্তি এবং প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা হয়। এই প্রযুক্তি ও প্ল্যাটফর্ম সমূহ সাধারণত প্রচারণা, বিপণন, এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনার জন্য ব্যবহৃত হয়। নিম্নে কিছু আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ও ইহা ব্যবহার করে পণ্যের প্রচারণা সম্পর্কে নিম্নে বর্ণনা করা হলো:

ক. **সোশ্যাল মিডিয়া মার্কেটিং:** বিভিন্ন সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে পণ্য প্রচারের জন্য বিজ্ঞাপন এবং প্রচারণা করা হয়। যেমনঃ ফেসবুক, ইনস্টাগ্রাম ইত্যাদিতে বিভিন্ন ধরনের পোস্ট, ভিডিও ইত্যাদি।

- খ. **ইমেইল মার্কেটিং:** ইমেল প্রেরণের মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে পণ্য সম্পর্কে জানানো এবং বিশেষ অফার ও সংবাদ প্রেরণ করা।
- গ. **ওয়েবসাইট ও ব্লগ প্রচার:** পণ্যের বিবরণ, ব্লগ পোস্ট, এবং বিশেষ অফার নিজস্ব ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে প্রচার করা।
- ঘ. **ওয়েবসাইট এস ই ও অপটিমাইজেশন (SEO):** ওয়েবসাইটকে সার্চ ইঞ্জিনের জন্য অপটিমাইজ করা যাতে বেশি গ্রাহকের কাছে সজেই পণ্য সম্পর্কে তথ্য পৌঁছাতে পারে এবং সহজে প্রচার করা যেতে পারে।
- ঙ. **স্মার্টফোন অ্যাপ এবং মোবাইল মার্কেটিং:** মোবাইল অ্যাপস এবং মোবাইল ফোনে কল করে মার্কেটিং করা। এছাড়াও পণ্য সম্পর্কিত তথ্য এস এম এস (মেসেজ) এর মাধ্যমে প্রদান করে মার্কেটিং করা যেতে পারে।

২.৪ গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ

গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ ব্যবসায়ের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ একটি বিষয়। এটি প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের প্রতি সুবিধা প্রদান করে যেমনঃ তাদের চাহিদা, প্রশ্ন, অভিযোগ, অথবা মতামত জানা ও সেই অনুযায়ী তাদের সেবা নিশ্চিত করা। প্রতিক্রিয়া গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহকদের সন্তুষ্টি স্তর উন্নত করা যায় এবং তাদের সাথে দীর্ঘদিনের সম্পর্ক গড়ার সুযোগ তৈরি হয়। প্রতিক্রিয়া গ্রহণের জন্য নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করা যেতে পারে:

- ক. **গ্রাহক সেবা দল:** একটি সক্ষম গ্রাহক সেবা দল তাহজ্জে পারে যারা সাধারণত গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করবে। এক্ষেত্রে তারা গ্রাহককে ফোন কলের মাধ্যমে এই সেবাটি প্রদান করবে।
- খ. **ইমেল ও টেক্সট মার্কেটিং:** ইমেল বা টেক্সট মার্কেটিং প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে গ্রাহকদের থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করা যায় এবং তাদের প্রশ্নের উত্তর প্রদান করা যায়।
- গ. **সোশ্যাল মিডিয়া:** সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম (ফেসবুক, ইনস্টাগ্রাম) ব্যবহার করে গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করা যায় এবং তাদের প্রশ্নের সংক্ষিপ্ত উত্তর প্রদান করা যায়।
- ঘ. **ফিডব্যাক ফর্ম:** ওয়েবসাইট, ইমেইল বা মেসেজে ফর্ম ব্যবহার করে গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করা যায়।

সেলফ চেক শিট (Self-Check Sheet)-২: গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

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

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন:

১. গ্রাহক সম্পর্ক কি?

উত্তর:

২. গ্রাহক ডাটাবেস কি?

উত্তর:

৩. গ্রাহক ডাটাবেস এ কি কি থাকে?

উত্তর:

৪. সোশ্যাল মিডিয়া মার্কেটিং কি?

উত্তর:

৫. ইমেইল মার্কেটিং কি?

উত্তর:

৬. মোবাইল মার্কেটিং কি?

উত্তর:

৭. ফিডব্যাক ফর্ম কি?

উত্তর:

৮. ফিডব্যাক ফর্ম কি কি উপায়ে গ্রাহকের কাছে পেরণ করা যেতে পারে?

উত্তর:

উত্তর পত্র (Answer Key)- ২: গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক বজায় রাখতে পারবে

১. গ্রাহক সম্পর্ক কি?

উত্তর: গ্রাহক সম্পর্ক হলো একটি ব্যবসা এবং এর গ্রাহকদের মধ্যে একটি ব্যবসায়িক সম্পর্ক যা মূলত ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের সাথে কাস্টমারের যোগাযোগ এবং সংযোগকে বোঝায়।

২. গ্রাহক ডাটাবেস কি?

উত্তর: গ্রাহক ডাটাবেস হলো কাস্টমার রিলেশনশীপ প্রক্রিয়া র একটি অংশ যা একটি প্রতিষ্ঠানের গ্রাহকদের তথ্য সংগ্রহের এবং সংরক্ষণের জন্য ব্যবহার হয়।

৩. গ্রাহক ডাটাবেস এ কি কি থাকে?

উত্তর:

- গ্রাহকের নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেল ঠিকানা, জন্ম তারিখ, ইত্যাদি।
- গ্রাহকের কেনাকাটা সংক্রান্ত তথ্য
- গ্রাহকের পূর্ববর্তী লেনদেনের ইতিহাস
- গ্রাহকের মতামত এবং প্রতিক্রিয়া

৪. সোশ্যাল মিডিয়া মার্কেটিং কি?

উত্তর: ফেসবুক, ইনস্টাগ্রাম ইত্যাদিতে বিভিন্ন ধরনের পোস্ট, ভিডিওর মাধ্যমে পণ্যের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারনা করাই হলো সোশ্যাল মিডিয়া মার্কেটিং।

৫. ইমেইল মার্কেটিং কি?

উত্তর: ইমেল প্রেরণের মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে পণ্য সম্পর্কে জানানো এবং বিশেষ অফার ও সংবাদ প্রেরণ করার মাধ্যমে যে মার্কেটিং করা হয় তাই ইমেইল মার্কেটিং।

৬. মোবাইল মার্কেটিং কি?

উত্তর: মোবাইলের মাধ্যমে ফোন কল বা মেসেজ প্রেরণের মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে পণ্য সম্পর্কে জানানো এবং বিশেষ অফার ও সংবাদ প্রেরণ করাই হলো মোবাইল মার্কেটিং।

৭. ফিডব্যাক ফর্ম কি?

উত্তর: গ্রাহকদের কাছ থেকে পণ্য ও সেবা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া গ্রহণের একটি মাধ্যম হলো ফিডব্যাক ফর্ম। এখানে পণ্য বা সেবা সম্পর্কিত বেশ কিছু প্রশ্ন থাকে যার উত্তর থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

৮. ফিডব্যাক ফর্ম কি কি উপায়ে গ্রাহকের কাছে পেরণ করা যেতে পারে?

উত্তর: ফিডব্যাক ফর্ম ওয়েবসাইট, ইমেইল বা মোবাইল ফোনে মেসেজের মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে।

টাস্ক শিট (Task Sheet)-২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর

উদ্দেশ্য: এই জব শীট অনুসরণ করে নিম্নে লিখিত কাজ গুলি করতে পারবে;

- রিটেইল স্টোরের স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি করতে সক্ষম হবে

Activity (কার্যকলাপ): প্রশিক্ষণার্থী নিম্নের ধাপগুলো দেখবেন এবং অনুশীলন করবেন।

সতর্কতা:

১. যথাযথ পিপিই পরিধান করা
২. সঠিক ভাবে গ্রাহকের তথ্য সংগ্রহ করা
৩. সিস্টেমে তথ্য সঠিকভাবে এন্ট্রি দেয়া

কাজের ধারাবাহিকতা:

১. গ্রাহককে অভিবাদন বা স্বাগতম জানান
২. সঠিক ভাবে গ্রাহকের তথ্য যেমনঃ নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেল ঠিকানা, জন্ম তারিখ সংগ্রহ কর
৩. গ্রাহকের কেনাকাটা সংক্রান্ত তথ্য যেমনঃ পণ্যের বিবরণ, ক্রয়ের তারিখ, পরিমাণ, মূল্য ইত্যাদি সিস্টেমে এন্ট্রি কর
৪. গ্রাহকের পূর্ববর্তী লেনদেনের ইতিহাস যেমনঃ সার্ভিস রেকর্ড, সর্বশেষ কেনাকাটার তথ্য, পণ্য এক্সচেঞ্জ ইত্যাদি এন্ট্রি কর।
৫. অন্যান্য তথ্য সমূহ সিস্টেমে সঠিকভাবে এন্ট্রি কর।

স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)-২.১: গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি কর

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	অ্যাপ্রন	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক	ডাস্ট পুফ	সংখ্যা	০১
৩.	সেফটি সু	রাবার সোল	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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	ল্যাপটপ/ ডেস্কটপ	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
২.	মাল্টিপ্লাগ	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১

টাস্ক শীট (Task Sheet)-২.২: গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট কর

উদ্দেশ্য: এই জব শীট অনুসরণ করে নিম্নে লিখিত কাজ গুলি করতে পারবে;

- রিটেইল স্টোরের স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট করতে সক্ষম হবে

Activity (কার্যকলাপ): প্রশিক্ষণার্থী নিম্নের ধাপগুলো দেখবেন এবং অনুশীলন করবেন।

সতর্কতা:

১. যথাযথ পিপিই পরিধান করা
২. ডাটাবেস থেকে সঠিক ভাবে গ্রাহকের তথ্য নেয়া
৩. অফার সম্পর্কিত তথ্য সঠিকভাবে এন্ট্রি দেয়া

কাজের ধারাবাহিকতাঃ

১. ডাটাবেস থেকে সঠিক ভাবে গ্রাহকের তথ্য নিন।
২. গ্রাহকদের ফোন কল করে অফার সম্পর্কে আপডেট কর।
৩. ইমেল এর মাধ্যমে চলমান অফার সম্পর্কে তথ্য প্রেরণ কর।
৪. গ্রাহকের মোবাইলে মেসেজের মাধ্যমে চলমান অফার সম্পর্কে তথ্য পাঠান।
৫. সোশ্যাল মিডিয়ায় (ফেসবুক, ইনস্টাগ্রাম) অফার সম্বলিত বিভিন্ন ধরনের কন্টেন্ট পোস্ট কর।

স্পেসিফিকেশন-শিট (Specification Sheet)-২.২: গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট কর

প্রয়োজনীয় পিপিই

ক্রম	পিপিই এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	অ্যাপ্রন	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
২.	মাস্ক	ডাস্ট প্রুফ	সংখ্যা	০১
৩.	সেফটি সু	রাবার সোল	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

প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্টস

ক্রম	ইকুইপমেন্টস এর নাম	স্পেসিফিকেশন	একক	পরিমাণ
১.	ল্যাপটপ/ ডেক্সটপ	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১
২.	মোবাইল ফোন	যেকোন ব্র্যান্ডের স্মার্ট ফোন	সংখ্যা	০১
৩.	সিম কার্ড	যে কোন অপারেটর	সংখ্যা	০১
৪.	মাল্টিপ্লাগ	স্ট্যান্ডার্ড	সংখ্যা	০১

দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড		
	হ্যাঁ	না
কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী ক্যাশ কাউন্টার গুছানো হয়েছে		
বিলিং এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি চেক করা হয়েছে		
পণ্যের গায়ের মূল্যের সাথে সিস্টেমে দেওয়া মূল্য স্ক্যানিং এর সময় চেক করা হয়েছে		
বিক্রিত পণ্য অনুযায়ী চালান প্রস্তুত করা হয়েছে		
পেমেন্ট পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহককে জিজ্ঞাসা করা হয়েছে		
চালান অনুযায়ী পেমেন্ট গ্রহণ এবং নিশ্চিত করা হয়েছে		
পণ্য এক্সচেঞ্জ নীতি কোম্পানির নীতি অনুযায়ী বর্ণনা করা হয়েছে		
চালান এবং পেমেন্ট রসিদ গ্রাহককে হস্তান্তর করা হয়েছে		
স্ট্যান্ডার্ড পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহককে সমাপনী শুভেচ্ছা জানানো হয়েছে		
খুচরা ব্যবসা অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক ব্যাখ্যা করা হয়েছে		
পেশাদার নৈতিকতা বজায় রেখে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করা হয়েছে		
কোম্পানির পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহক ডাটাবেস তৈরি এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে		
গ্রাহকদের অফার সম্পর্কে আপডেট করতে বা সিজনের শুভেচ্ছা পাঠানোর জন্য আধুনিক যোগাযোগ ব্যবস্থাসমূহ ব্যবহার করা হয়েছে		
পূর্ববর্তী বিক্রয় সম্পর্কে গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া নেওয়া হয়েছে		
কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্ক বজায় রাখা হয়েছে		

আমি (প্রশিক্ষার্থী) এখন আমার আনুষ্ঠানিক যোগ্যতা মূল্যায়ন করতে নিজেকে প্রস্তুত বোধ করছি।

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

সিবিএলএম প্রণয়ন (Development of CBLM)

‘পেমেন্ট এবং লেনদেন কার্যক্রম সম্পাদন করন’ (অকুপেশন: রিটেইল সেলস অপারেশন্স 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 আবদুল্লাহ আল মামুন	লেখক	০১৮৪২-৬৩৯৮৫৭
০২	মাহফুজুর রহমান	সম্পাদক	০১৭৪১-০৯২০৮৭
০৩	ইঞ্জি: মো: জুয়েল পারভেজ	কো-অর্ডিনেটর	০১৭৩৭-২৭৮৯০৬
০৪	মো: আব্দুর রাজ্জাক	রিভিউয়ার	০১৭৪২-৭৩৪৩১৩