

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন
নবম অধ্যায়
নমুনা প্রশ্ন-০১

কাওসার কারওয়ান বাজারে মিতু ট্রেডার্স নামে একটি খুচরা দোকানে বিক্রয়কর্মী হিসাবে কাজ করে। দোকানে আগত ক্রেতাদেরকে সে পণ্য সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য সরবরাহ করে। এক্ষেত্রে সে কখনও মিথ্যা কথা বলে না। এজন্য ক্রেতারা তার উপর খুব সন্তুষ্ট।

ক. বিক্রয়িকতা কী?

খ. বিক্রয়িকতা কি শিক্ষালব্ধ না জন্মগত? ব্যাখ্যা কর।

গ. ক্রেতাদের বিভিন্ন তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে বিক্রয়কর্মীর কোন গুণের প্রকাশ পায়? ব্যাখ্যা করো।

ঘ. ক্রেতাদের সাথে সবসময় সত্য বলা বিক্রয়কর্মীর কোন ধরনের গুণের বহিঃপ্রকাশ বলে তুমি মনে করো? উত্তরের স্বপক্ষে যুক্তি দাও।

উত্তর: ক. বিক্রয়কর্মীর জ্ঞান, কৌশল বা বিদ্যা কাজে লাগিয়ে ক্রেতা আকর্ষণ করার কৌশলই হলো বিক্রয়িকতা।

খ. জ্ঞান: বিক্রয়িকতার সংজ্ঞা লিখবে।

অনুধাবন: বিক্রয়কর্মী জন্মগতভাবে কিছু গুণ পেয়ে থাকে। যেমন: সুদর্শন চেহারা হাসি স্বাস্থ্য ইত্যাদি শিক্ষার মাধ্যমে অর্জন করা সম্ভব নয়। আবার বিক্রয়কর্মীরা বিক্রয় কৌশল বিক্রয় নীতি পণ্য সংক্রান্ত জ্ঞান জন্মগত ভাবে পায় না। প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষালাভের মাধ্যমে তারা এসব জ্ঞান অর্জন করে। তাই বলা যায় বিক্রয়িকতা শিক্ষালব্ধ বা জন্মগতভাবে পাওয়া গুণাবলীর সংমিশ্রণ।

গ. জ্ঞান: পেশাগত গুণ

ঘ. জ্ঞান: নৈতিক গুণাবলী

প্রশ্ন-০২

ফ্যামিলি মার্ট একটি বৃহদায়তন খুচরা ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান। এটি তার বিক্রয়কর্মীদের সাহায্যে সরাসরি ক্রেতাদের কাছে পণ্য বিক্রি করে। প্রতিষ্ঠানটি বিক্রয়কর্মী নিয়োগের ক্ষেত্রে একজন ব্যক্তির পণ্য সংক্রান্ত জ্ঞানকে প্রাধান্য দিয়ে থাকে।

ক. নৈতিক গুণাবলী কী?

খ. বিক্রয়িকতা কলা না বিজ্ঞান? ব্যাখ্যা কর।

গ. ফ্যামিলি মার্ট তাদের পণ্য বিক্রির ক্ষেত্রে প্রমোশনের কোন কৌশলটি ব্যবহার করেছে? ব্যাখ্যা করো।

ঘ. কর্মী নিয়োগের ক্ষেত্রে উদ্দীপকে উল্লেখিত প্রতিষ্ঠানটি বিক্রয়কর্মীর যে গুণাবলীকে প্রাধান্য দিয়েছে তার ধরণ উল্লেখপূর্বক এর যথার্থতা ব্যাখ্যা করো।

উত্তর: ক. বিক্রয়কর্মীর সততা সরলতা ভদ্রতা সত্যবাদিতা প্রভৃতি গুণাবলীকে নৈতিক গুণাবলী বলে।

খ. জ্ঞান: বিক্রয়িকতার সংজ্ঞা

অনুধাবন: কলা ও বিজ্ঞান কাকে বলে লিখবে।

বিক্রয়িকতা কলা ও বিজ্ঞানের সমন্বিত রূপ।

গ. জ্ঞান: ব্যক্তিক বিক্রয়

ঘ. জ্ঞান: পেশাগত জ্ঞান

প্রশ্ন-০৩

মুন্না একটি সাবান কোম্পানির বরিশাল জেলার বিক্রয় প্রতিনিধি। তাকে বিক্রয়কাজে জেলার প্রতিটি অঞ্চলে ঘুরে বেড়াতে হয়। সুদর্শন চেহারা আর পরিশ্রমী হওয়ার কারণে বরিশাল জেলার বিক্রি অনেক বেড়ে যায়। তবে নতুন যোগদান করায় কোম্পানি ও এর পণ্য সম্পর্কে অনেক কিছুই এখনও জানে না। এজন্য অনেক সময় তাকে বিব্রতকর পরিস্থিতিতে পড়তে হয়।

ক. স্নায়ুবিিক অভ্যাস কী?

খ. ব্যক্তিক বিক্রয় হলো দ্বিমুখী যোগাযোগ ব্যবস্থা-ব্যাখ্যা করো।

গ. উদ্দীপকে বিক্রি বাড়ার ক্ষেত্রে মুন্নার কোন ধরনের গুণের কথা বলা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো।

ঘ. বিব্রতকর পরিস্থিতি এড়ানোর জন্য মুন্নার যে ধরনের গুণের প্রয়োজন তার যথার্থতা বিশ্লেষণ করো।

উত্তর: ক. প্রচলিত মানসিক চাপ দূশ্চিন্তা নিরাপত্তাহীনতার কারণে মানুষের যে অভ্যাসের সৃষ্টি হয় তাকে স্নায়ুবিিক অভ্যাস বলে।

খ. ব্যক্তিক বিক্রয়ের সংজ্ঞা

ব্যক্তিক বিক্রয়ের মাধ্যমে সম্ভাব্য ক্রেতাদের কাছে প্রতিষ্ঠানের পণ্য সম্পর্কে তথ্য দেয়া ও পণ্য কিনতে আগ্রহী করে তোলার জন্য সরাসরি যোগাযোগ করা হয়। সম্ভাব্য ক্রেতার বিভিন্ন প্রশ্নের মাধ্যমে বিক্রয়কর্মীর কাছ থেকে তথ্য জেনে নিতে পারে। তাই এ ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতিকে দ্বিমুখী যোগাযোগ পদ্ধতি বলা হয়।

গ. শারীরিক গুণ

ঘ. পেশাগত গুণ

প্রশ্ন -০৪

সায়মন একটি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে চাকরী করে। সেখানে তার কাজ হলো প্রতিষ্ঠানে উৎপাদিত পণ্য সম্পর্কে ক্রেতাদেরকে জানানো এবং পণ্য সম্পর্কে ক্রেতার মতামত জানা। কাজটি কষ্টসাধ্য হলে ও সে এটিকে চ্যালেঞ্জ হিসেবে নিয়েছে।

ক. বিক্রয় প্রসার কী?

খ. বিক্রয়কর্মী কিভাবে ক্রেতার সিদ্ধান্ত হীনতা দূর করে?

গ. সায়মন পণ্য বিক্রির জন্য যেসব কলাকৌশল ব্যবহার করেন সেগুলোকে কী নামে আখ্যায়িত করা যায়?

ঘ. সায়মনকে তার কাজে সফল হতে হলে কোন ধরনের গুণাবলী অর্জন করতে হবে? মতামত দাও।

ক. পণ্যের বিক্রি বাড়ানোর জন্য স্বল্পমেয়াদী উদ্দীপনামূলক কার্যক্রমকে বিক্রয় প্রসার বলে।

খ. বিক্রয়কর্মীর সংজ্ঞা লিখবে।

একজন বিক্রয়কর্মী বিভিন্ন তথ্য উপস্থাপন করে ক্রেতাকে পণ্য সম্পর্কে বিস্তারিত জানান। এর ফলে ক্রেতা পণ্যের খুঁটিনাটি সুবিধা-অসুবিধা জানতে পারে। এতে ক্রেতা পণ্যটি কিনতে আগ্রহী হয়। এভাবে বিক্রয়কর্মী ক্রেতার সিদ্ধাহীনতা দূর করে।

গ. গুণান: বিক্রয়িকতা

ঘ. গুণান: পেশাগত গুণাবলী

বিঃদ্রঃ এই অধ্যায়টি ছোট বিধায় চারটি নমুনা প্রশ্ন দিয়েছি।