

## उद्योगव्यवसायमा ग्राहक समूहको पहिचान र सकारात्मक सोचको भूमिका



डा. होमबहादुर बस्नेत

सहप्राध्यापक, कृषि र वन विज्ञान विश्वविद्यालय

हाम्रो देशमा सञ्चालित अधिकांश उद्योगव्यवसाय परम्परागत शैलीका छन्; जुन शैली शोषकसामन्ती पाराको छ । भित्तामा 'ग्राहक हाम्रा देवता हुन्' या अतिथिदेवो भव भनेर लेखिएको हुन्छ तर ग्राहक आफ्नो सामुन्ने पर्दा पनि अभै ग्राहकले नै आफूलाई सम्मान गरोस् भन्ने प्रवृत्ति व्यापारीव्यावसायीवर्गमा रहन्छ । आजसम्म तपाईंले कुनै पसलभित्र पस्दा नमस्कार हजुरलाई मेरो पसलमा स्वागत छ भनेर सत्कार गरेको पाउनुभएको छ ? या पसलबाट सामान किनेर फर्किँदा धन्यवाद ! फेरिफेरि पनि मेरो दोकानमा आउनुहोला है भनेर भनेको सुन्नुभएको छ ? अधिकांश पसलमा पस्दा साहुजीले ग्राहकलाई नमस्कार र स्वागत भन्न त कहाँ छ कहाँ उल्टै ग्राहकले नमस्कार गर्दा पनि राम्रो मुखले नमस्कार फर्काइन्छ पनि । यो कुरा भनिरहँदा मलाई मेरो एक कोरियन मित्रको याद आउँछ । उहाँ नेपालमा पटकपटक गरेर भन्दा ३.५ वर्ष बस्नुभयो र उहाँले एउटा गुनासो गर्नुभएको थियो, त्यो यस प्रकार छ :-

- किन नेपालका कुनै पसलमा पस्दा कुनै पनि व्यापारीले ग्राहकलाई सम्मान र स्वागत गर्दैनन् ?
- किन पसलबाट बाहिर निस्कँदा धन्यवाद भन्दैनन् या फेरि आउनको लागि अनुरोध गर्दैनन् ?

यस्तै व्यवहारले व्यवसाय गर्ने हो भने ऊ कसरी सफल व्यवसायी बन्न सक्छ ? उहाँ भन्नुहुन्थ्यो, "जबसम्म ग्राहकसँग नम्र बोली, व्यवहार गर्नुका साथै स्वागत र धन्यवाद जस्ता शब्द प्रयोग गरिँदैन तबसम्म ग्राहकले त्यो पसलमा फेरि आउने चाहना नै राख्दैन ।" यस्तैमा मलाई मेरो कोरिया बसाइको सम्झना आउँछ । जहाँ जुन पसलमा भित्र पस्नासाथ ग्राहकलाई स्वागत गरिन्छ । चाहे तपाईं पसलमा केही किन्नुहोस् या नकिन्नुहोस्, जाने बेलामा ग्राहकलाई धन्यवाद भनिन्छ अनि राम्रोसँग जानुहोस् है र फेरिफेरि आउनुहोस् है भनेर भन्ने गरिन्छ, जसले गर्दा ग्राहकलाई

आत्मैदेखि पसलेप्रति सम्मान बढेर आउँछ । त्यसैले ग्राहकहरू पसलमा खुसी हुँदै पस्छन् र खुसी हुँदै निस्कन्छन् ।

चाहे हामी जेजत्रो आकारप्रकारको व्यवसाय गरौं सकारात्मक सोचको अत्यन्त आवश्यकता रहन्छ । व्यवसाय सुरु गर्नका लागि सबैभन्दा पहिले आफ्ना ग्राहक को हुन् भनेर पत्ता लगाउनु अत्यावश्यक छ । भनिन्छ, आफ्नो ग्राहक पत्ता लगाउनुहोस् (Find your customer first) किनकि व्यवसायमा मुख्य ४ प्रकारका ग्राहकहरू हुन्छन् । जस्तै :

१. **कम गुणस्तर सस्तो सामान किन्ने ग्राहक :-** यस्तो चाइनिज मार्केट ग्राहक वा (Chinese Market Customer) पनि भनिन्छ जसले कमसल माल सस्तोमा किन्न चाहन्छ ।
२. **कम गुणस्तरीय भए पनि पैसा बढी पैसा तिर्ने ग्राहक:** जसलाई मौकाको व्यापार भनेर भनिन्छ या (Opportunistic Market) जुन हामी कुनै Touriste Place वा Train Station मा गर्ने गर्छौं जहाँ Customer क्षणिक समयका लागि भेट हुन्छन् । त्यस्तो बेलामा एकदम Tactful तरिकाले Low Quality सामानलाई High Price मा बिक्री गरिन्छ । यस्तो समयमा Purposefully Mind लाई तयार पारिन्छ । यहाँ व्यक्तिले ठगीको काम त गर्छ तर आफूले आफ्नो व्यवसायका लागि एक Positive Thinking बनाएको हुन्छ ।
३. **समानस्तरको काम गर्ने तर कम मूल्यमा पाइने सामान किन्ने ग्राहक :-** सामानको गुणस्तर राम्रो छ तर त्यसको रकम गुणस्तरको आधारमा धेरै हुँदैन यस्तोलाई Value For Money भनेर भन्ने गरिन्छ । जसको उदाहरण भारतको मास्त्रि कार (Maruti Car), नानो कार (Nano Car), इत्यादि जसको गुणस्तरमा त्यति कमी छैन अरु कारले

जस्तो काम दिएकै हुन्छ तर अरु कारको दाँजोमा मोल एकदम कम छ ।

४. **उच्चस्तरीय वस्तुलाई उच्च लगानी गर्ने ग्राहक:-** High Price and High Quality यस्तोलाई हामी Premium Market भनेर भन्ने गरिन्छ । यस्तो Market लाई Branded Market या Branded Business पनि भनिन्छ, जसको नाम नै काफी हुन्छ । जस्तो कि Electronic जगत्मा Apple को सामान, गाडीहरूमा Toyota को गाडी आदि । यिनीहरूको Brand बिक्री हुने गर्छन् ।

Know Your Customer/Client First

पहिला आफ्नो ग्राहकको समूहको पहिचान

गुणस्तर	कम मूल्य बढी गुणस्तर (Value For Money Marketing) Maruti Market	बढी गुणस्तर बढी मूल्य (Premium Marketing) Toyota/ Apple Business
	कम मूल्य कम गुणस्तर (चाइनिज मार्केटिङ) सस्तो बजार	कम गुणस्तर बढी मूल्य (Opportunistic Marketing) पर्यटकीय स्थल/ रेल्वे स्टेशन
	मूल्य	

यी माथि वर्णन गरिएको ४ प्रकारका



व्यवसायहरूमध्ये आफूले कुन प्रकारको गर्ने हो त्यो पहिला आफू Convince हुनुपर्छ । त्यसैले भनिन्छ, First You Know Your Customer or Client त्यसपछि त्यो व्यवसायका लागि आफ्नो व्यावसायिक सोच तयार पार्नुपर्ने हुन्छ । यी सोचमध्ये आफूले गर्ने व्यवसायको प्रकार हेरी आफ्नो दिलदिमाग प्रयोग गरेर व्यापार सफल पार्नुपर्ने हुन्छ ।

त्यसैले कुनै पनि व्यवसायमा आफू सफल हुनका लागि आफ्नो सोचलाई सकारात्मक ढङ्गले परिचालन गर्नु अत्यावश्यक छ ।

“द्विगो आर्थिक विकासका लागि औद्योगिक प्रवर्द्धन” भन्ने मूल उद्देश्यका साथ

चितवन उद्योग संघको आयोजनामा सञ्चालित **राष्ट्रिय औद्योगिक प्रदर्शनी-२०७८** को पूर्ण सफलताको कामना गर्दछु साथै सम्पूर्ण उद्योगी व्यवसायी एवम् शुभचिन्तक महानुभावहरूमा नव वर्ष २०७९ को हार्दिक शुभकामना व्यक्त गर्दछु ।

**गोपालप्रसाद गैरे**  
प्रोप्राइटर

**पशुपति प्रिन्टिङ्ग प्रेस**

भरतपुर-९, आस्थाचोक, चितवन, फोन: ०५६-५२३४२९, मो.: ९८५५०८९३७६