रिटेल/खुदरा
Retail

सहायक पुस्तिका **कक्षा 10** **2026-27**

स्वाध्यायान्मा प्रमदः

राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्

वरुण मार्ग, डिफेंस कॉलोनी, नई दिल्ली - 110024

RETAIL

(रिटेल/खुदरा)

Class X: 2026-27

SCERT DELHI

स्वाध्यायान्मा प्रमदः

राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्
वरुण मार्ग , डिफेंस कॉलोनी, नई दिल्ली-110024

कक्षा 10 के लिए, विषय "रिटेल/ खुदरा"
ISBN: 978-93-6291-670-9
© राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद, दिल्ली
मार्च, 2026

मुख्य सलाहकार

डॉ. रीता शर्मा, निदेशक, राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद , दिल्ली
डॉ. मुकेश यादव, सचिव, राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद, दिल्ली

सलाहकार

श्री परविंदर कुमार, डी.डी.ई, वोकेशनल शिक्षा, दिल्ली
श्री संजीव कुमार गौड़, ओ.एस.डी, वोकेशनल ब्रांच,दिल्ली

नोडल अधिकारी

श्रीमती रमन अरोड़ा, सहायक प्रोफेसर, राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्, दिल्ली
डॉ. अप्सरा अंसारी, सहायक प्रोफेसर, राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्, दिल्ली

विषय समन्वयक/ संपादक

डॉ. कौशिका पुष्कर रावत, डाईट दरियागंज, दिल्ली

लेखक एवं समीक्षक समूह

कविता शर्मा, व्यावसायिक समन्वयक, विषय विशेषज्ञ, दिल्ली व्यावसायिक विभाग
आकाश छिकारा, व्यावसायिक प्रशिक्षक, जी. बी. एस. एस. एस., कराला
अरुणा, व्यावसायिक प्रशिक्षक, एस. के. वी., मांडोली
गरिमा, प्रशिक्षक,एमिटी यूनीवर्सिटी
पूनम कुमारी, व्यावसायिक समन्वयक, दिल्ली व्यावसायिक विभाग
प्राची शर्मा, व्यावसायिक प्रशिक्षक,आर. पी. वी. वी.,आई. अन. ए, कॉलोनी
असद अंसारी, व्यावसायिक समन्वयक, दिल्ली व्यावसायिक विभाग

प्रकाशन दल

श्री दिनेश कुमार शर्मा, ए.एस.ओ., राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद, नई दिल्ली
सुश्री फ़ौजिया, (बी.आर.पी.), राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद, नई दिल्ली

प्रकाशित : राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्, दिल्ली
डिज़ाइन : राज प्रिंटर्स, ए-9, सेक्टर बी-2, ट्रोनिका सिटी, लोनी, गाज़ियाबाद (यू.पी.)

SCERT DELHI

निदेशक का सन्देश

Dr. Rita Sharma
Director SCERT

SCERT
स्वाध्यायान्मा प्रमदः

STATE COUNCIL OF EDUCATIONAL RESEARCH and TRAINING
(An autonomous Organisation of GNCT of Delhi)
Varun Marg, Defence Colony, New Delhi-110024
Tel.: +91-11-24331356
E-mail : dir12scert@gmail.com

Date : 16/06/2026

D.O. No. : 12(1)(281)/WE&VE/SCERT/Support Material/2026

संदेश

"राष्ट्रीय शिक्षा नीति 2020" के अंतर्गत विद्यालयी शिक्षा में व्यावसायिक शिक्षा के एकीकरण पर विशेष बल दिया गया है, जिससे विद्यार्थियों को प्रारम्भिक स्तर से ही कौशल विकास, रोजगारोन्मुख शिक्षा तथा आत्मनिर्भरता की दिशा में सशक्त बनाया जा सके। यह पहल विद्यार्थियों में व्यावहारिक दक्षताओं, नवाचार की भावना तथा कार्यकुशलता का विकास करते हुए उन्हें भविष्य की आवश्यकताओं एवं बदलते वैश्विक परिदृश्य के अनुरूप तैयार करने का एक महत्वपूर्ण प्रयास है।

इसी उद्देश्य की पूर्ति हेतु राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद् (SCERT), दिल्ली द्वारा कक्षा 10 के विद्यार्थियों के लिए विभिन्न व्यावसायिक विषयों जैसे ऑटोमोटिव, सूचना प्रौद्योगिकी, वित्तीय बाजार का परिचय, पर्यटन का परिचय, रिटेल, ब्यूटी एंड वेलनेस, फूड प्रोडक्शन, स्वास्थ्य देखभाल, शारीरिक गतिविधि प्रशिक्षक तथा रोजगार कौशल हेतु सहायक अध्ययन सामग्री का निर्माण किया गया है।

इन सहायक अध्ययन सामग्रियों को विद्यार्थियों की आयु, रुचि एवं अधिगम आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है, ताकि वे विषयों की मूलभूत अवधारणाओं को समझने के साथ-साथ व्यावहारिक ज्ञान, समस्या-समाधान क्षमता तथा जीवनोपयोगी कौशलों का भी विकास कर सकें। सामग्री में गतिविधि-आधारित अधिगम, परियोजना कार्य, अभ्यास प्रश्न, वास्तविक जीवन से जुड़े उदाहरण, केस स्टडी तथा कौशल-आधारित गतिविधियों को समाहित किया गया है, जिससे शिक्षण-अधिगम प्रक्रिया अधिक प्रभावी, रोचक, सहभागितापूर्ण एवं अनुभवात्मक बन सके।

आशा है कि यह सहायक अध्ययन सामग्री विद्यार्थियों को आत्मनिर्भर, कुशल एवं ज़िम्मेदार नागरिक बनने की दिशा में प्रेरित करेगी।

रीता शर्मा

डॉ. रीता शर्मा
निदेशक
एस.सी.ई.आर.टी., दिल्ली

प्रस्तावना

प्रस्तुत हिंदी पाठ्यपुस्तक 'खुदरा (रिटेल) – कक्षा X' का निर्माण राष्ट्रीय शिक्षा नीति (NEP 2020), राष्ट्रीय पाठ्यचर्या रूपरेखा (NCF) तथा CBSE के निर्धारित पाठ्यक्रम के अनुरूप विद्यार्थियों में व्यावसायिक दक्षताओं के विकास को ध्यान में रखते हुए किया गया है।

इस पुस्तक में सम्मिलित विषय-वस्तु का गहन अध्ययन, समीक्षा एवं विषय विशेषज्ञों द्वारा सावधानीपूर्वक परीक्षण किया गया है, जिससे इसकी सटीकता, प्रासंगिकता तथा पाठ्यक्रम के साथ पूर्ण सामंजस्य सुनिश्चित किया जा सके। पुस्तक की सामग्री वर्तमान उद्योग की आवश्यकताओं, नवीनतम प्रवृत्तियों एवं व्यावहारिक ज्ञान पर आधारित है, जिससे विद्यार्थियों में खुदरा प्रबंधन से संबंधित आवश्यक ज्ञान, कौशल एवं व्यावसायिक दक्षताओं का विकास हो सके।

इस पुस्तक के निर्माण एवं परिष्करण में विषय विशेषज्ञों, शिक्षकों एवं संबंधित क्षेत्र के अनुभवी व्यक्तियों के सुझाव एवं मार्गदर्शन अत्यंत उपयोगी रहे हैं। उनके बहुमूल्य सुझावों के आधार पर सामग्री को अधिक सरल, प्रभावी एवं विद्यार्थी-केंद्रित बनाने का प्रयास किया गया है।

हमें विश्वास है कि यह पुस्तक विद्यार्थियों, शिक्षकों एवं प्रशिक्षणार्थियों के लिए समान रूप से उपयोगी सिद्ध होगी तथा खुदरा प्रबंधन के अध्ययन-अध्यापन को अधिक रोचक, व्यवहारिक एवं प्रभावी बनाएगी। यद्यपि इस पुस्तक के निर्माण में पूर्ण सावधानी बरती गई है, तथापि त्रुटि अथवा सुधार की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता। अतः इस पुस्तक को और अधिक उपयोगी एवं उत्कृष्ट बनाने हेतु आपके बहुमूल्य सुझाव एवं रचनात्मक टिप्पणियाँ सादर आमंत्रित हैं। अंत में, हम उन सभी विशेषज्ञों, शिक्षकों, लेखकों एवं सहयोगियों के प्रति हार्दिक आभार व्यक्त करते हैं, जिन्होंने प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से इस पुस्तक के लेखन, समीक्षा एवं प्रकाशन में अपना महत्वपूर्ण योगदान प्रदान किया।

— लेखन मण्डल

SCERT DELHI

विषय सूची

इकाइयां	विषय वस्तु	पृष्ठ संख्या
इकाई-1 सामान की डिलीवरी	सत्र 1: बिलिंग प्रक्रिया	2
	सत्र 2: परिवहन के तत्व	9
	सत्र 3: वितरण (डिलीवरी) प्रक्रिया	16
	सत्र 4: अभिलेख अनुरक्षण के कानून	21
इकाई-2 खुदरा स्टोर संचालन	सत्र 1: स्टोर लेआउट	28
	सत्र 2: स्टोर डिज़ाइन	34
	सत्र 3: स्टोर की प्रक्रिया	39
	सत्र 4: स्टोर का रखरखाव	44
इकाई – 3 मर्चेंडाइज़र योजना	सत्र 1: मर्चेंडाइज़र के प्रकार	50
	सत्र 2: जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका और कार्य	54
	सत्र 3: विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग और प्रदर्शन	59
	सत्र 4: जूनियर मर्चेंडाइज़र कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ	63
इकाई-4 खुदरा स्टोर में सुरक्षा और साफ़-सफ़ाई	सत्र 1: खुदरा स्टोर में सुरक्षा बिंदु	68
	सत्र 2: सुरक्षा कर्मियों की भूमिका और कार्य	71
	सत्र 3: सफाई में सामग्री का संचालन	75
	सत्र 4: साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया	79
महत्वपूर्ण गतिविधियाँ		84
महत्वपूर्ण केस स्टडीज		91
महत्वपूर्ण प्रश्न		94

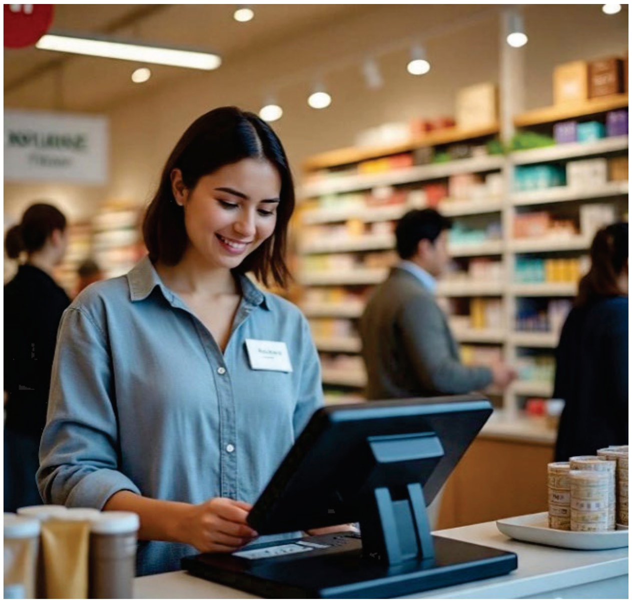
इकाई
1

सामान की डिलीवरी

सीखने के प्रतिफल

* सामान की बिलिंग कैसे की जाती है यानी ग्राहक से भुगतान कैसे लिया जाता है।
* भुगतान के तरीके – जैसे नकद (Cash), कार्ड, UPI आदि।
* सामान को एक जगह से दूसरी जगह लाने (Transportation) के तरीके – जैसे ट्रक, वैन, बाइक आदि।
* लोडिंग और अनलोडिंग क्या होती है – यानी सामान को वाहन में चढ़ाना और उतारना।
* सामान की डिलीवरी कैसे की जाती है – मॉल, किराना स्टोर और ऑनलाइन वेबसाइट्स में क्या तरीका होता है।
* रिकॉर्ड बनाना और सुरक्षित रखना – जैसे कितनी चीज़ें आईं, कितनी बिकीं, कितना स्टॉक बचा आदि।

परिचय



खुदरा व्यापार में सामान की डिलीवरी एक अत्यंत महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, क्योंकि यह ग्राहक तक सही समय पर सही उत्पाद पहुँचाने में मदद करती है। यह यूनिट छात्रों को यह समझाने में सहायता करती है कि किसी रिटेल स्टोर में सामान किस तरह से प्राप्त किया जाता है, उसकी जाँच और बिलिंग कैसे की जाती है, भुगतान के विभिन्न तरीकों को कैसे संभाला जाता है, और अंततः वह सामान ग्राहक तक कैसे पहुँचाया जाता है। इस अध्याय में परिवहन के साधन, लोडिंग और अनलोडिंग, होम डिलीवरी की प्रक्रिया, और रिकॉर्ड रखरखाव एवं उससे जुड़े कानूनों की जानकारी दी गई है। यह ज्ञान छात्रों को एक संगठित रिटेल स्टोर में काम करने के लिए तैयार करता है और उन्हें ग्राहक सेवा, माल प्रबंधन, और बिक्री के व्यावहारिक पहलुओं से जोड़ता है। यह यूनिट रिटेल इंडस्ट्री में प्रवेश के लिए एक मजबूत आधार प्रदान करती है।

सत्र 1: बिलिंग प्रक्रिया

सत्र 1.1 बिलिंग कर्मियों की बुनियादी समझ और योग्यताएँ

बिलिंग कर्मी कौन होता है?

बिलिंग कर्मी (Billing Personnel) वह व्यक्ति होता है जो खुदरा स्टोर या शॉपिंग मॉल में ग्राहक से भुगतान लेने, बिल बनाने, और लेन-देन की प्रक्रिया पूरी करने का काम करता है।

1.1.1.बुनियादी समझ (Basic Understanding):

1. **बिलिंग प्रक्रिया की जानकारी:** उन्हें यह पता होना चाहिए कि किसी उत्पाद का बिल कैसे बनाया जाता है और कौन-कौन से टैक्स या छूट लागू होते हैं।
2. **भुगतान के तरीकों की समझ:** जैसे – नकद, डेबिट / क्रेडिट कार्ड , UPI, वाउचर, EMI आदि को कैसे स्वीकार करना है।
3. **कंप्यूटर और POS मशीन का उपयोग:** उन्हें बिलिंग सॉफ्टवेयर, स्कैनर तथा प्रिंटर जैसी मशीनों का उपयोग करना आना चाहिए।
4. **सटीकता और गति:** उन्हें जल्दी और सही तरीके से बिल बनाना आना चाहिए ताकि ग्राहक को देर न हो।
5. **ग्राहक सेवा की समझ:** विनम्र और सहयोगी व्यवहार होना चाहिए, ताकि ग्राहक को अच्छा अनुभव मिले।

1.1.2.आवश्यक योग्यताएँ (Required Competencies):

1. **गणना में दक्षता (Numerical Ability):** जोड़, घटाव तथा टैक्स की गणना जैसे कार्यों में तेज़ होना जरूरी है।
2. **ध्यान केंद्रित करने की क्षमता (Attention to Detail):** बिल बनाते समय गलती न हो इसके लिए ध्यानपूर्वक कार्य करना ज़रूरी है।
3. **ईमानदारी और विश्वास (Integrity):** पैसों और ग्राहक की जानकारी को सही तरीके से संभालना।
4. **तनाव में काम करने की क्षमता (Work under Pressure):** भीड़ वाले समय में भी शांत और कुशलता से काम करना।
5. **मूलभूत तकनीकी ज्ञान (Technical Skills):** POS मशीन, बारकोड स्कैनर तथा इनवॉइस सॉफ्टवेयर चलाना आना चाहिए।

SCERT DELHI

1.1.3 विभिन्न प्रकार के बिलिंग और लेखा प्रमुखों का विवरण (Types of Billing and Accounting Heads)

खुदरा स्टोर में बिलिंग करते समय अलग-अलग प्रकार की वस्तुएँ और सेवाएँ होती हैं, बिलिंग हेड (Billing Heads) या लेखा प्रमुख (Accounting Heads) के अंतर्गत वर्गीकरण किया जाता है। इसका उद्देश्य यह होता है कि हर खर्च या कमाई को सही कैटेगरी में रिकॉर्ड किया जाए।

प्रमुख बिलिंग और लेखा हेड्स:

1. **सेल्स हेड (Sales Head):** बेची गई वस्तुओं का कुल मूल्य इस हेड के अंतर्गत आता है।
2. **डिस्काउंट हेड (Discount Head):** दी गई छूट की राशि यहाँ दिखाई जाती है।
3. **टैक्स हेड (Tax Head):** GST, VAT आदि करों की जानकारी इस हेड में दी जाती है।
4. **रिफंड/रिटर्न हेड (Refund/Return Head):** यदि कोई वस्तु वापस की जाती है, तो उसकी राशि इस हेड में दर्ज होती है।
5. **डिलीवरी चार्ज हेड (Delivery Charges):** यदि होम डिलीवरी के लिए अतिरिक्त शुल्क लिया गया हो, तो उसकी राशि इस हेड में दर्ज होती है।

6. **पेमेंट मोड हेड (Mode of Payment Head):** नकद, कार्ड, UPI आदि में भुगतान की गई राशि का वर्गीकरण।

7. **प्रमोशनल हेड (Promotional Head):** कूपन, ऑफर या अन्य प्रमोशन से संबंधित रकम।

1.1.4 बिलिंग से संबंधित बुनियादी लेखांकन शब्दावली की समझ (Basic Accounting Terminologies Related to Billing)

बिलिंग के समय कुछ सामान्य लेखा शब्दों की समझ जरूरी होती है ताकि ट्रांजैक्शन सही तरीके से दर्ज हो और त्रुटियों से बचा जा सके।

महत्वपूर्ण लेखांकन शब्दावली:

1. **इनवॉइस (Invoice):** वह दस्तावेज जो बताता है कि ग्राहक ने क्या खरीदा, कितनी कीमत पर और कितनी राशि देनी है।

2. **डिस्काउंट (Discount):** दी गई छूट की राशि – प्रतिशत या फिक्स अमाउंट के रूप में।

3. **GST (Goods and Services Tax):** सरकार द्वारा निर्धारित टैक्स जो अधिकतर वस्तुओं और सेवाओं पर लागू होता है।

4. **नेट अमाउंट (Net Amount):** कुल राशि जिसमें छूट और कर शामिल या घटाये जा चुके हो।

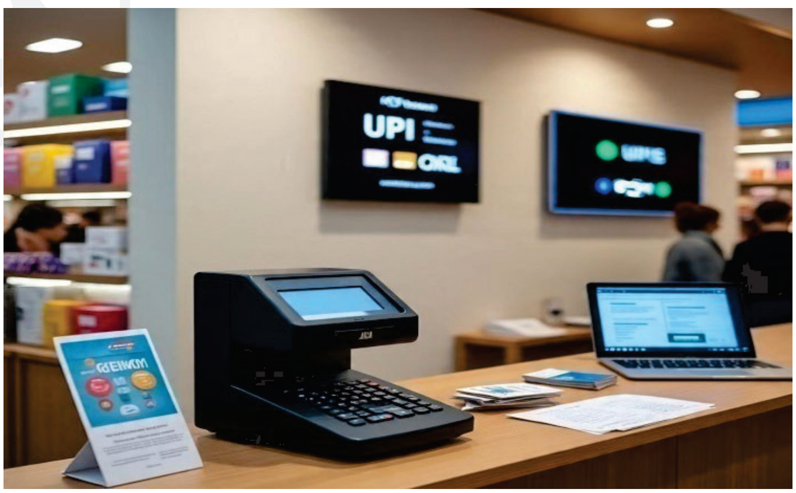
5. **कैश/क्रेडिट सेल (Cash/Credit Sale):** कैश सेल वह होती है जिसमें तुरंत भुगतान हो, क्रेडिट सेल वह होती है जिसमें भुगतान बाद में होता है।

6. **रसीद (Receipt):** ग्राहक द्वारा भुगतान के बाद दी जाने वाली पुष्टि।

7. **डेबिट/क्रेडिट (Debit/Credit):** डेबिट – खर्च दिखाता है, क्रेडिट – आय दिखाता है।

8. **लेज़र (Ledger):** सभी खाता प्रमुखों का रिकॉर्ड – जैसे सेल्स लेज़र, कस्टमर लेज़र

SCERT DELHI



1.1.5 बिलिंग प्रक्रिया के दौरान भुगतान के विभिन्न तरीकों को संभालना

1.1.5.1 भुगतान के विभिन्न तरीकों का विवरण (Description of Various Modes of Payment)

बिलिंग के समय ग्राहक अलग-अलग तरीकों से भुगतान कर सकते हैं। खुदरा स्टोर में निम्नलिखित सामान्य भुगतान के तरीके उपयोग में लिए जाते हैं:

भुगतान का तरीका	विवरण
नकद (Cash)	सबसे सामान्य और पारंपरिक तरीका, जिसमें ग्राहक सीधे पैसे देता है।
डेबिट /क्रेडिट कार्ड	बैंक द्वारा जारी कार्ड से भुगतान, POS मशीन द्वारा किया जाता है।
UPI (Unified Payments Interface)	मोबाइल ऐप जैसे (PhonePe, Google Pay, Paytm) द्वारा त्वरित ऑनलाइन भुगतान।
वाउचर / गिफ्ट कार्ड	कंपनी द्वारा जारी कार्ड, जिसे ग्राहक उत्पादों पर भुना सकते हैं।
EMI (Easy Monthly Installment)	बड़े खरीदारी पर किस्तों में भुगतान की सुविधा।
नेट बैंकिंग	ग्राहक अपने बैंक अकाउंट से सीधा ऑनलाइन ट्रांसफर करता है।

1.1.5.2 भुगतान के तरीकों को संभालते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ (Precautions While Handling Different Payment Modes)

हर भुगतान तरीका अलग होता है और उसे सावधानी से संभालना जरूरी होता है:

भुगतान का तरीका	बरती जाने वाली सावधानियाँ
नकद	नोटों की गिनती सावधानी से करें, नकली नोट पहचानें, ग्राहक को तुरंत नोट बदलने की प्रार्थना करे।
कार्ड पेमेंट	कार्ड को ठीक से स्वाइप करें, ग्राहक से पिन खुद डलवाएं, रसीद दें।
UPI	QR कोड स्कैन करते समय स्टोर का सही नाम दिखे यह सुनिश्चित करें। भुगतान की पुष्टि जांचें।
वाउचर	वाउचर की वैधता (expiry date) और शेष राशि ज़रूर जांचें।
EMI/क्रेडिट	पहचान पत्र मांगें और बैंक स्वीकृति जांचें। सभी शर्तें ग्राहक को स्पष्ट रूप से समझाएं।
नेट बैंकिंग	पेमेंट रिसीव होते ही सिस्टम में एंट्री करें, ग्राहक को स्क्रीनशॉट/कन्फर्मेशन दिखाएं।

SCERT DELHI

1.1.5.3 भुगतान प्रक्रिया में प्रयुक्त विभिन्न उपकरणों के उपयोग को समझना (Understanding Use of Various Equipment Used in Payment Process)

भुगतान की प्रक्रिया को आसान और सुरक्षित बनाने के लिए कुछ महत्वपूर्ण उपकरणों का प्रयोग किया जाता है:

उपकरण	**उपयोग**
POS मशीन (Point of Sale)	कार्ड भुगतान स्वीकार करने के लिए। बिल जनरेट करने में भी मदद करता है।
बारकोड स्कैनर	उत्पादों को स्कैन कर मूल्य और विवरण सिस्टम में दर्ज करने के लिए।
QR कोड स्टैंड/स्क्रीन	UPI आधारित डिजिटल भुगतान के लिए QR कोड दिखाने हेतु।
बिल प्रिंटर	ग्राहक को रसीद देने के लिए बिल छापने हेतु।
कैश ड्रॉअर/काउंटर	नकद और सिक्के सुरक्षित रखने के लिए।
मोबाइल डिवाइस / टैबलेट	डिजिटल भुगतान ऐप्स या क्लाउड-बेस्ड POS सॉफ्टवेयर के लिए।

अभ्यास

बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. बिलिंग कर्मी को किस मशीन का उपयोग आना चाहिए?

A. कपड़ा प्रेस मशीन
B. POS मशीन
C. बारकोड स्कैनर
D. किचन मिक्सर

उत्तर: B. POS मशीन

2. बिलिंग प्रक्रिया में "GST" किसके लिए लागू होता है?

A. बिक्री बढ़ाने के लिए
B. छूट देने के लिए
C. सरकार द्वारा निर्धारित टैक्स
D. माल रखने के लिए

उत्तर: C. सरकार द्वारा निर्धारित टैक्स

3. नकद भुगतान लेते समय सबसे पहली सावधानी क्या रखनी चाहिए?

A. मोबाइल नंबर लेना
B. नोटों की गिनती और नकली नोट पहचानना
C. QR कोड देखना
D. कार्ड की जानकारी लेना

SCERT DELHI

उत्तरः B. नोटों की गिनती और नकली नोट पहचानना

4. किस हेड के तहत दी गई छूट को दर्शाया जाता है?

A. टैक्स हेड B. डिस्काउंट हेड

C. सेल्स हेड D. डिलीवरी चार्ज

उत्तरः B. डिस्काउंट हेड

5. रिपोर्टिंग और अकाउंटिंग के लिए किसे जरूरी माना जाता है?

A. इनवॉइस B. लेज़र

C. कैश काउंटर D. ग्राहक की उम्र

उत्तरः B. लेज़र

II. सही या गलत

1. बिलिंग कर्मी को केवल कैलकुलेटर चलाना आना चाहिए। (गलत)
2. UPI भुगतान के लिए QR कोड का उपयोग होता है। (सही)
3. EMI में भुगतान एक ही बार में किया जाता है। (गलत)
4. कैश/क्रेडिट सेल में सेल तुरंत हो सकती है। (सही)
5. बारकोड स्कैनर बिलिंग प्रक्रिया में उपयोगी उपकरण है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. बिल बनाने के लिए ग्राहक से ______ लिया जाता है। उत्तरः भुगतान
2. माल को वाहन से उतारने की प्रक्रिया को ______ कहते हैं। उत्तरः अनलोडिंग
3. स्कैनिंग के लिए ______ स्कैनर का इस्तेमाल किया जाता है। उत्तरः बारकोड
4. बिक्री की पुष्टि के लिए ग्राहक को ______ दी जाती है। उत्तरः रसीद
5. मोबाइल ऐप द्वारा भुगतान को ______ कहते हैं। उत्तरः UPI

SCERT DELHI

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. बिलिंग कर्मी कौन होता है?

उत्तर : खुदरा स्टोर या मॉल में ग्राहक से भुगतान लेकर, बिल बनाकर और लेन-देन की प्रक्रिया पूरी करने वाला कर्मचारी।

2. डिस्काउंट हेड किसके लिए होता है?

उत्तर : दी गई छूट की राशि को डिस्काउंट हेड में दर्ज किया जाता है।

3. POS मशीन क्या है?

उत्तर : कार्ड पेमेंट स्वीकार करने के लिए और बिल जनरेट करने में मदद करने वाली एक इलेक्ट्रॉनिक मशीन।

4. नेट अमाउंट का क्या अर्थ है?

उत्तर : वह राशि जिसमें छूट और टैक्स जोड़-घटा कर अंतिम भुगतान लेना हो।

5. बिलिंग प्रक्रिया में बारकोड स्कैनर का क्या उपयोग है?

उत्तर : उत्पाद को स्कैन कर उसका मूल्य और विवरण बिलिंग सॉफ्टवेयर में दर्ज करने के लिए।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. बिलिंग कर्मी की बुनियादी समझ और योग्यताएँ विस्तार से समझाइए।

उत्तर : बिलिंग कर्मी को बिलिंग प्रक्रिया, कंप्यूटर और POS मशीन का उपयोग, गणना में दक्षता, भुगतान के विभिन्न तरीके स्वीकार करना, ग्राहक सेवा की समझ, सटीकता व गति, ईमानदारी और तनाव में काम करने की क्षमता होना अनिवार्य है।

2. बिलिंग प्रक्रिया में उपयोग होने वाले प्रमुख बिलिंग व लेखा हेड्स लिखिए।

उत्तर : सेल्स हेड, डिस्काउंट हेड, टैक्स हेड, रिफंड/रिटर्न हेड, डिलीवरी चार्ज हेड, पेमेंट मोड हेड, प्रमोशनल हेड– सभी खर्च या आय को अलग-अलग वर्गों में रिकॉर्ड करने के लिए होते हैं।

3. भुगतान के विभिन्न तरीकों का विवरण और उनकी सावधानियाँ विस्तार से लिखिए।

उत्तर : नकद, कार्ड, UPI, वाउचर, EMI, नेट बैंकिंग आदि; नकद में नोटों की गिनती, कार्ड में ग्राहक से पिन, UPI में QR कोड, वाउचर की वैधता, EMI में पहचान पत्र आदि देखते हैं।

4. खातों की बुनियादी शब्दावली, जैसे इनवॉइस, डिस्काउंट, GST, नेट अमाउंट, कैश/क्रेडिट सेल, रसीद, डेबिट/क्रेडिट, लेज़र की व्याख्या कीजिए।

SCERT DELHI

उत्तर : इनवॉइस खरीद का दस्तावेज, डिस्काउंट दी गई छूट, GST सरकार द्वारा टैक्स, नेट अमाउंट अंतिम राशि, कैश/क्रेडिट तत्काल/बाद की सेल, रसीद भुगतान की पुष्टि, डेबिट खर्च, क्रेडिट आय, लेज़र रिकॉर्ड।

5. खुदरा स्टोर में उपयोग होने वाले उपकरण और उनके उपयोग विस्तार से बताइए।

उत्तर : POS मशीन कार्ड पेमेंट हेतु, बारकोड स्कैनर उत्पाद स्कैनिंग को, QR कोड UPI के लिए, बिल प्रिंटर रसीद हेतु, कैश ड्रॉअर नकद हेतु, मोबाइल डिवाइस डिजिटल पेमेंट के लिए उपयोग किए जाते हैं।

सत्र 2: परिवहन के तत्व (Elements of Transportation)

1.2.1 परिवहन के विभिन्न साधनों का वर्णन करें

1.2.1.1 खुदरा परिवहन के सामान्य साधन (Common Modes of Retail Transport):

खुदरा व्यापार में सामान को एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुँचाने के लिए विभिन्न परिवहन साधनों का उपयोग किया जाता है। ये साधन सामान की मात्रा, दूरी और लागत के आधार पर चुने जाते हैं।

प्रमुख परिवहन साधनः

1. **सड़क परिवहन (Road Transport):** ट्रक, टेम्पो, वैन, डिलीवरी बाइक आदि का उपयोग। सबसे सामान्य और लचीला तरीका।

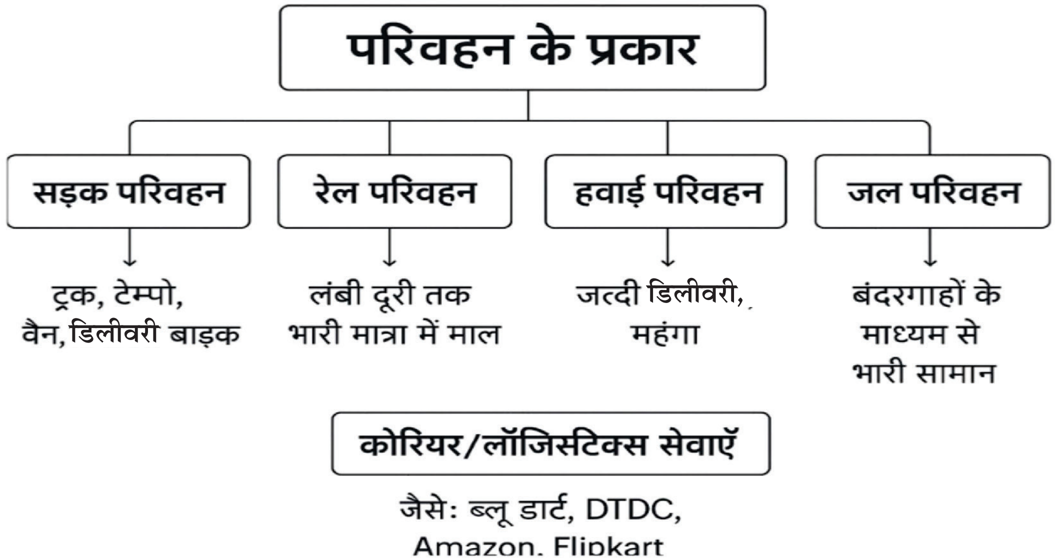
2. **रेल परिवहन (Rail Transport):** भारी मात्रा में माल को लंबे दूरी तक ले जाने के लिए। सस्ता लेकिन धीमा।

3. **हवाई परिवहन (Air Transport):** जल्दी डिलीवरी के लिए – महंगा लेकिन समय की बचत होती है। आमतौर पर महंगे या इमरजेंसी सामान के लिए।

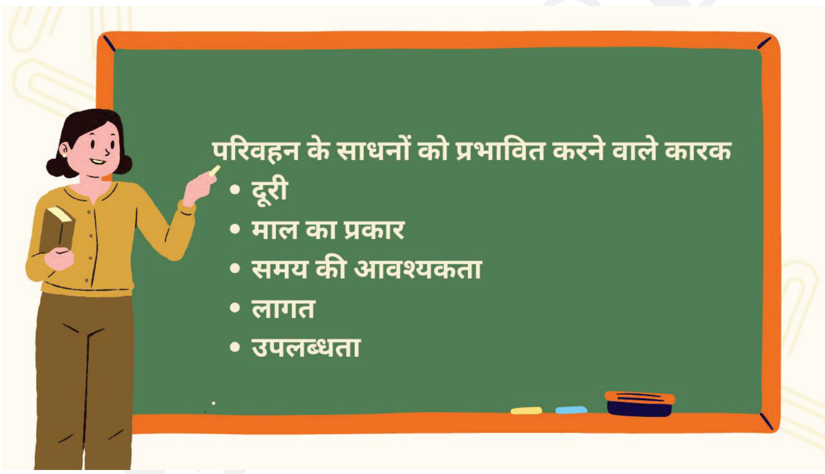
4. **जल परिवहन (Water Transport):** बंदरगाहों के माध्यम से भारी सामानों का आयात/निर्यात।

5. **कूरियर/लॉजिस्टिक्स सेवाएँ (Courier/Logistics Services):** जैसेः ब्लू डार्ट, DTDC, Amazon, Flipkart आदि द्वारा की जाने वाली होम डिलीवरी।

SCERT DELHI



1.2.1.2 परिवहन के साधनों को प्रभावित करने वाले कारक (Factors Affecting Mode of Transport):



1. **दूरी (Distance):** लंबी दूरी के लिए रेल या हवाई मार्ग, कम दूरी के लिए सड़क मार्ग उपयुक्त होता है।

2. **माल का प्रकार (Type of Goods):** नाजुक वस्तुएँ (fragile items) सुरक्षित साधन से ले जानी होती हैं।

3. **समय की आवश्यकता (Urgency):** यदि जल्दी डिलीवरी चाहिए तो हवाई मार्ग चुना जाता है।

4. **लागत (Cost):** बजट के अनुसार साधन का चयन होता है। सड़क मार्ग सस्ता और सुविधाजनक होता है।

5. **उपलब्धता (Availability):** परिवहन साधन की स्थानीय उपलब्धता भी चुनाव को प्रभावित करती है।

1.2.2 लोडिंग और अनलोडिंग के उद्देश्यों की पहचान करें

1.2.2.1 लोडिंग और अनलोडिंग के उद्देश्य (Objectives of Loading and Unloading):

लोडिंग (Loading) का अर्थ है – माल को वाहन में सही ढंग से चढ़ाना।

अनलोडिंग (Unloading) का अर्थ है – वाहन से सामान को सुरक्षित और सावधानीपूर्वक उतारना।

मुख्य उद्देश्यः

1. सामान को बिना क्षति के एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाना।
2. समय की बचत और कुशल संचालन सुनिश्चित करना।
3. स्टॉक को व्यवस्थित तरीके से चढ़ाना व उतारना।
4. भारी या नाजुक सामान को सुरक्षित तरीके से संभालना।

1.2.2.2 लोडिंग और अनलोडिंग के महत्व पर चर्चा (Importance of Loading and Unloading):

1. **सामान की सुरक्षाः** यदि लोडिंग/अनलोडिंग सावधानीपूर्वक न हो, तो नुकसान या टूट-फूट हो सकती है।
2. **स्टोर मैनेजमेंट में सहूलियतः** सुव्यवस्थित लोडिंग से स्टोर में स्टॉक को आसानी से व्यवस्थित किया जा सकता है।
3. **ग्राहक संतुष्टिः** सही तरीके से संभाला गया सामान गुणवत्ता में ठीक रहता है, जिससे ग्राहक संतुष्ट रहता है।
4. **समय और श्रम की बचतः** योजनाबद्ध तरीके से लोडिंग-अनलोडिंग करने से समय की बचत होती है और काम आसान हो जाता है।

SCERT DELHI

1.2.3 खुदरा परिवहन से जुड़ी समस्याओं की पहचान करें

1.2.3.1 खुदरा क्षेत्र में परिवहन के दौरान आने वाली समस्याओं के प्रकार

खुदरा क्षेत्र में सामान की समय पर, सुरक्षित और कम लागत में डिलीवरी सुनिश्चित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। निम्नलिखित समस्याएँ अक्सर सामने आती हैं:

1. **यातायात जाम (Traffic Congestion):** बड़े शहरों में ट्रैफिक की वजह से डिलीवरी में देरी हो जाती है।

2. **डिलीवरी मे देरी (Delivery Delays):** नियत समय पर सामान न पहुँचने से ग्राहक असंतुष्ट होता है।

3. **माल का नुकसान (Damage to Goods):** गलत तरीके से लोडिंग/अनलोडिंग या खराब सड़क स्थिति के कारण माल टूट सकता है।

4. **उच्च परिवहन लागत (High Transportation Cost):** ईंधन की कीमतें और दूरस्थ स्थानों तक सामान पहुँचाना महंगा पड़ता है।

5. **मौसम की समस्याएँ (Weather Conditions):** बारिश, बर्फबारी या गर्मी के कारण डिलीवरी प्रभावित हो सकती है।

6. **कुशल स्टाफ की कमी (Lack of Skilled Staff):** अनुभवहीन ड्राइवर या स्टाफ की वजह से दुर्घटना या देरी हो सकती है।

7. **तकनीकी समस्याएं (Technical Failures):** GPS, ट्रैकिंग सिस्टम, या वाहन में तकनीकी खराबी से संचालन रुक सकता है।

1.2.3.2 खुदरा परिवहन में आने वाली समस्याओं के समाधान

इन समस्याओं से निपटने के लिए कुछ व्यावहारिक और कुशल समाधान अपनाए जा सकते हैं:

1. **स्मार्ट प्लानिंग और रूट मैनेजमेंट:** डिलीवरी से पहले ट्रैफिक की जानकारी लेकर वैकल्पिक रास्ता तय करें।

2. **GPS और ट्रैकिंग सिस्टम का उपयोग:** सभी वाहनों में GPS लगाने से उनकी निगरानी और नियंत्रण आसान होता है।

3. **लोडिंग/अनलोडिंग के लिए प्रशिक्षित स्टाफ:** स्टाफ को सही प्रशिक्षण देकर माल की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है।

SCERT DELHI

4. **समय प्रबंधन (Time Scheduling):** भीड़-भाड़ से बचने के लिये ऑफ-पीक आवर्स में डिलीवरी करें।

5. **इंश्योरेंस और पैकेजिंग:** सामान को अच्छी पैकिंग में भेजें और बीमा कराएँ ताकि नुकसान की भरपाई हो सके।

6. **तकनीकी रख-रखाव:** वाहनों का समय-समय पर मेंटेनेंस कराया जाए ताकि वे बीच रास्ते में खराब न हों।

7. **सहयोगी लॉजिस्टिक पार्टनर का चयन:** भरोसेमंद और अनुभवी ट्रांसपोर्ट कंपनियों के साथ काम करें।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. सड़क परिवहन के सामान्य साधन कौन-से हैं?

A. हवाई जहाज B. ट्रक, वैन, बाइक

C. ट्रेन D. नाव

उत्तर: B. ट्रक, वैन, बाइक

2. लंबे दूरी पर भारी माल पहुंचाने के लिए सबसे अच्छा साधन कौन है?

A. सड़क परिवहन B. रेल परिवहन

C. हवाई परिवहन D. जल परिवहन

उत्तर: B. रेल परिवहन

3. नाजुक वस्तुओं को ले जाने के लिए किस बात का ध्यान रखना सबसे ज़रूरी है?

A. लागत B. सुरक्षा

C. दूरी D. मौसम

उत्तर: B. सुरक्षा

4. निम्न में से कौन-सी समस्या खुदरा क्षेत्र में परिवहन के दौरान आ सकती है?

A. ट्रैफिक जाम B. मौसम की समस्या

C. उच्च लागत D. उपरोक्त सभी

SCERT DELHI

उत्तरः D. उपरोक्त सभी

5. माल डिलीवरी में देरी होने पर सबसे पहला असर किस पर पड़ता है?

A. ड्राइवर
B. ग्राहक संतुष्टि
C. वाहन
D. कंपनी के नाम पर

उत्तरः B. ग्राहक संतुष्टि

II. सही या गलतः

1. जल परिवहन सिर्फ घरेलू मामलों में इस्तेमाल होता है। (गलत)
2. GPS ट्रैकिंग से डिलीवरी का नियंत्रण आसान होता है। (सही)
3. इंश्योरेंस और अच्छी पैकेजिंग से माल की सुरक्षा बढ़ती है। (सही)
4. कुशल स्टाफ की कमी से कोई फर्क नहीं पड़ता। (गलत)
5. मौसम की खराबी परिवहन में समस्या उत्पन्न नहीं करती। (गलत)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks):

1. हवाई परिवहन जल्दी डिलीवरी के लिए __________ होता है। उत्तरः महंगा
2. माल को वाहन से उतारने की प्रक्रिया को __________ कहते हैं। उत्तरः अनलोडिंग
3. ट्रैफिक जाम के कारण डिलीवरी में __________ हो सकती है। उत्तरः देरी
4. अच्छा स्टॉक प्रबंधन कराने के लिए लोडिंग-अनलोडिंग __________ होनी चाहिए। उत्तरः सुव्यवस्थित
5. मौसम की समस्या जैसे बारिश और बर्फबारी से __________ प्रभावित होती है। उत्तरः डिलीवरी

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers):

1. खुदरा परिवहन के सामान्य साधन कौन-से हैं?

उत्तरः सड़क, रेल, हवाई, जल परिवहन और कूरियर/लॉजिस्टिक्स सेवाएँ।

2. लोडिंग और अनलोडिंग क्यों जरूरी है?

उत्तरः सामान को बिना नुकसान पहुंचाए वाहन में चढ़ाना और उतारना, जिससे सुरक्षा बनी रहती है।

SCERT DELHI

3. खुदरा परिवहन में GPS का क्या महत्व है?

उत्तरः GPS से वाहनों की स्थिति और ट्रैकिंग आसान होती है, जिससे समय और सुरक्षा बेहतर होती है।

4. माल की डिलीवरी में मौसम कैसे समस्या बनता है?

उत्तरः बारिश, बर्फ, और गर्मी से सड़कों पर परेशानी आती है और डिलीवरी समय पर नहीं हो पाती है।

5. स्टाफ को प्रशिक्षण क्यों जरूरी है?

उत्तरः सही प्रशिक्षण से लोडिंग/अनलोडिंग सुरक्षित होती है और माल टूटने की संभावना कम होती है।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers):

1. खुदरा परिवहन के मुख्य साधनों का वर्णन कीजिए।

उत्तरः सड़क, रेल, हवाई, जल और कूरियर/लॉजिस्टिक्स सेवाएँ – हर साधन माल की मात्रा, दूरी और लागत के अनुसार चुना जाता है। सड़क मार्ग सबसे सामान्य, रेल भारी और लंबी दूरी के लिए, हवाई तुरंत डिलीवरी व महंगे सामान के लिए, जल भारी आयात/निर्यात के लिए तथा कूरियर सेवाएँ होम डिलीवरी हेतु हैं।

2. परिवहन के साधनों को प्रभावित करने वाले पाँच प्रमुख कारकों की व्याख्या कीजिए।

उत्तरः दूरी, माल का प्रकार, समय की आवश्यकता, लागत और उपलब्धता – इन सभी कारकों के अनुसार उपयुक्त साधन का चयन होता है।

3. लोडिंग और अनलोडिंग का खुदरा व्यापार में क्या महत्व है?

उत्तरः माल की सुरक्षा, स्टॉक का सुव्यवस्थित प्रबंधन, ग्राहक संतुष्टि और समय/श्रम की बचत – इन सभी में लोडिंग-अनलोडिंग की भूमिका महत्वपूर्ण है।

4. खुदरा परिवहन के दौरान आने वाली सामान्य समस्याएँ क्या हैं और उनके समाधान क्या हैं?

उत्तरः ट्रैफिक जाम, देर, माल का नुकसान, उच्च लागत, मौसम, कुशल स्टाफ की कमी, तकनीकी समस्याएँ; इनके समाधान के लिए स्मार्ट प्लानिंग, GPS, प्रशिक्षित स्टाफ, समय प्रबंधन, इंश्योरेंस, नियमित रख-रखाव और भरोसेमंद लॉजिस्टिक पार्टनर अपनाना चाहिए।

5. कुशल लॉजिस्टिक्स पार्टनर और तकनीकी नवाचार खुदरा परिवहन में कैसे मदद करते हैं?

उत्तरः भरोसेमंद पार्टनर समय पर सुरक्षित डिलीवरी कराते हैं और GPS, ट्रैकिंग, बेहतर पैकेजिंग जैसे नवाचार से संचालन, सुरक्षा और लागत नियंत्रण आसान होता है।

SCERT DELHI

सत्र 3: वितरण (डिलीवरी) प्रक्रिया

सत्र 1.3 वितरण प्रक्रिया

1.3.1 वस्तुओं की डिलीवरी के लिए विभिन्न वितरण प्रक्रियाओं को समझें

डिलीवरी प्रक्रिया का मतलब है – ग्राहक द्वारा ऑर्डर किए गए सामान को सही समय पर, सही तरीके से और सुरक्षित रूप से उनके पास पहुँचाना। डिलीवरी की प्रक्रिया अलग-अलग प्रकार की दुकानों और सेवाओं में भिन्न होती है।

1.3.1.1 मॉल, किराना दुकानों और वेब-आधारित में वितरण प्रक्रिया:

प्रकार	डिलीवरी प्रक्रिया का विवरण
मॉल/डिपार्टमेंटल स्टोर	ग्राहक खुद आकर सामान खरीदते हैं या ऑनलाइन ऑर्डर करते हैं। डिलीवरी टीम सामान पैक करती है और होम डिलीवरी देती है।
किराना दुकानें	ग्राहक दुकान से सामान उठाते हैं और कॉल या व्हाट्सएप पर ऑर्डर करते हैं। दुकानदार स्वयं या लड़के के माध्यम से घर पर डिलीवरी करते हैं।
वेब-आधारित सेवाएँ (Online Stores)	ग्राहक ऐप या वेबसाइट से सामान चुनते हैं। भुगतान के बाद, लॉजिस्टिक टीम ऑर्डर को पैक करती है और ट्रैकिंग के साथ होम डिलीवरी करती है।

1.3.2 छोटी किराना दुकानों की डिलीवरी प्रक्रिया

किराना दुकानों में डिलीवरी बहुत ही सीधी और स्थानीय होती है। आमतौर पर:

1. ग्राहक द्वारा कॉल या दुकान पर आकर ऑर्डर देना।
2. दुकानदार ऑर्डर को इकट्ठा करता है और बैग / थैलों में पैक करता है।
3. दुकान का लड़का या स्वयं दुकानदार ग्राहक के घर सामान पहुँचाता है।

SCERT DELHI

4. भुगतान कैश या UPI के माध्यम से लिया जाता है।

1.3.2.1 डिपार्टमेंटल स्टोर और मॉल्स में पैकिंग और डिलीवरी:

1. उत्पाद को बारकोड से स्कैन कर बिलिंग की जाती है।
2. बिलिंग के बाद सामान को अच्छी तरह पैकिंग (बैग में डालना) किया जाता है।
3. यदि ग्राहक ने होम डिलीवरी चुनी है, तो उसे पैकिंग टेबल से उठाकर लॉजिस्टिक स्टाफ को दिया जाता है।
4. ग्राहकों को SMS/कॉल के माध्यम से डिलीवरी की जानकारी दी जाती है।

1.3.3 किराना/छोटे पैमाने की डिलीवरी प्रक्रिया की पहचान करें

छोटी दुकानों में डिलीवरी ग्राहक से निकटता और व्यक्तिगत संपर्क पर आधारित होती है।

1.3.3.1 पैकिंग, लेबलिंग, मार्किंग और डिलीवरी की व्यवस्था:

1. **पैकिंग (Packing):** सामान को पेपर, थैले, या डब्बे में सावधानीपूर्वक रखा जाता है।
2. **लेबलिंग (Labeling):** ग्राहक का नाम, पता और मोबाइल नंबर सामान के ऊपर या बिल पर लिखा जाता है।
3. **मार्किंग (Marking):** डिलीवरी बॉय को पहचान के लिए कोड या क्रम संख्या दी जाती है।
4. **डिलीवरी (Delivery):** निर्धारित व्यक्ति ग्राहक के पते पर जाकर सामान सौंपता है।

1.3.3.2 होम डिलीवरी की प्रक्रिया:

1. ग्राहक से फोन, वेबसाइट ,ऐप आदि से ऑर्डर प्राप्त करना।
2. ऑर्डर के अनुसार सामान तैयार करना।

SCERT DELHI

3. अच्छे से पैक करना।

4. ग्राहक का पता और डिलीवरी विवरण लिखना।

5. डिलीवरी बॉय के माध्यम से ग्राहक के घर तक पहुँचाना।

6. डिलीवरी के समय ग्राहक से हस्ताक्षर या पुष्टि लेना।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. किराना दुकान की डिलीवरी प्रक्रिया में भुगतान किस तरीके से लिया जाता है?

A. सिर्फ ऑनलाइन   B. कैश या UPI

C. केवल कार्ड   D. केवल वाउचर

उत्तरः B. कैश या UPI

2. मॉल में होम डिलीवरी के लिए सामान किसके पास जाता है?

A. सिक्योरिटी   B. ग्राहक

C. लॉजिस्टिक स्टाफ   D. गार्ड

उत्तरः C. लॉजिस्टिक स्टाफ

3. वेब-आधारित सेवाओं में ग्राहक को डिलीवरी की जानकारी कैसे मिलती है?

A. टीवी पर   B. SMS/कॉल

C. पोस्टर   D. रेडियो

उत्तरः B. SMS/कॉल

4. किराना दुकान में ऑर्डर देने के प्रमुख माध्यम क्या हैं?

A. ईमेल   B. कॉल या दुकान पर आकर

C. ट्विटर   D. अखबार

उत्तरः B. कॉल या दुकान पर आकर

SCERT DELHI

5. डिलीवरी बॉय सामान देने के बाद किस चीज की पुष्टि लेता है?

A. मोबाइल B. हस्ताक्षर या मौखिक पुष्टि

C. फोटो D. टिकट

उत्तरः B. हस्ताक्षर या मौखिक पुष्टि

II. सही या गलतः

1. वेब-आधारित सेवाओं में डिलीवरी ट्रैकिंग नहीं होती। (गलत)
2. छोटी दुकानों की डिलीवरी प्रक्रिया व्यक्तिगत संपर्क पर आधारित होती है। (सही)
3. पैकिंग के समय सामान को ध्यान से रखा जाता है। (सही)
4. मॉल में होम डिलीवरी के लिए सारी प्रक्रिया खुद ग्राहक करता है। (गलत)
5. डिलीवरी बॉय को पहचान के लिए कोड या क्रम संख्या दी जाती है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks):

1. किराना दुकानों में ग्राहक का ऑर्डर ____ या दुकान पर आकर लिया जाता है। उत्तरः कॉल
2. सामान को अच्छे से रखने की प्रक्रिया को ______ कहते हैं। उत्तरः पैकिंग
3. मॉल में डिलीवरी के लिए ग्राहक को जानकारी ______ या कॉल के द्वारा दी जाती है। उत्तरः SMS
4. सामान के ऊपर ग्राहक का नाम, पता और मोबाइल नंबर लिखना ______ कहलाता है। उत्तरः लेबलिंग
5. डिलीवरी के समय ग्राहक से ______ या पुष्टि ली जाती है। उत्तरः हस्ताक्षर

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers):

1. मॉल्स में डिलीवरी प्रक्रिया क्या होती है?

उत्तरः ग्राहक ऑनलाइन ऑर्डर करते हैं, सामान पैक होता है, लॉजिस्टिक स्टाफ होम डिलीवरी करता है, और ग्राहक को SMS/कॉल से सूचना दी जाती है।

2. किराना दुकान की डिलीवरी प्रक्रिया कैसे होती है?

उत्तरः ग्राहक कॉल या आकर ऑर्डर देता है, सामान पैक होता है, दुकानदार या लड़का घर तक देता है और भुगतान लेता है।

SCERT DELHI

3. वेब-आधारित स्टोर में डिलीवरी की पहचान कैसे होती है?

उत्तरः ग्राहक का नाम, पता, संपर्क नंबर लेबल पर लिखा जाता है, और ट्रैकिंग की सुविधा भी दी जाती है।

4. पैकिंग, लेबलिंग तथा डिलीवरी बॉय की पहचान के क्या लाभ हैं?

उत्तरः सामान सही ग्राहक तक सही तरीके से पहुँचता है और कोई भ्रम/गलती नहीं होती।

5. होम डिलीवरी प्रक्रिया के मुख्य स्टेप क्या हैं?

उत्तरः ऑर्डर ग्रहण करना, सामान तैयार करना, पैकिंग, लेबल/मार्किंग, डिलीवरी बॉय के माध्यम से पहुँचाना, ग्राहक से पुष्टि लेना।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers):

1. मॉल, किराना दुकान और वेब-आधारित सेवाओं में डिलीवरी प्रक्रिया विस्तार से लिखिए।

उत्तरः मॉल/डिपार्टमेंटल स्टोर में ग्राहक खुद आकर या ऑनलाइन ऑर्डर देता है, टीम पैकिंग और लॉजिस्टिक्स संभालती है; किराना दुकान में ऑर्डर स्थानीय स्तर पर, सामान दुकानदार या लड़का पहुंचाता है; वेब-आधारित सेवाओं में मोबाइल/वेब ऑर्डर, लॉजिस्टिक टीम पैकेजिंग व ट्रैकिंग के साथ डिलीवरी करती है।

2. छोटी किराना दुकानों की डिलीवरी प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

उत्तरः ग्राहक कॉल या दुकान पर ऑर्डर देता है, दुकानदार सामान इकट्ठा कर पैक करता है, डिलीवरी बॉय या स्वयं ग्राहक के घर पहुंचाता है, और कैश/UPI से भुगतान लिया जाता है।

3. डिपार्टमेंटल स्टोर/मॉल में पैकिंग एवं डिलीवरी प्रक्रिया के विभिन्न स्टेप्स समझाइए।

उत्तरः उत्पाद का बारकोड स्कैन, बिलिंग, अच्छे से पैकिंग, होम डिलीवरी के लिए लॉजिस्टिक स्टाफ को देना, SMS/कॉल द्वारा सूचना देना।

4. पैकिंग, लेबलिंग, मार्किंग और डिलीवरी के फायदे विस्तार से समझाइए।

उत्तरः सामान सही और सुरक्षित ग्राहक तक पहुँचाता है, अलग-अलग ऑर्डर में भ्रम नहीं होता, डिलीवरी बॉय की पहचान और समय बचता है।

5. होम डिलीवरी की प्रक्रिया का चरणबद्ध विवरण दीजिए।

उत्तरः ग्राहक से ऑर्डर प्राप्त करना, सामान तैयार करना और पैक करना, पता और विवरण लिखना, डिलीवरी बॉय के माध्यम से पहुँचाना, ग्राहक से हस्ताक्षर/पुष्टि ले।

SCERT DELHI

सत्र 4: अभिलेख अनुरक्षण के कानून

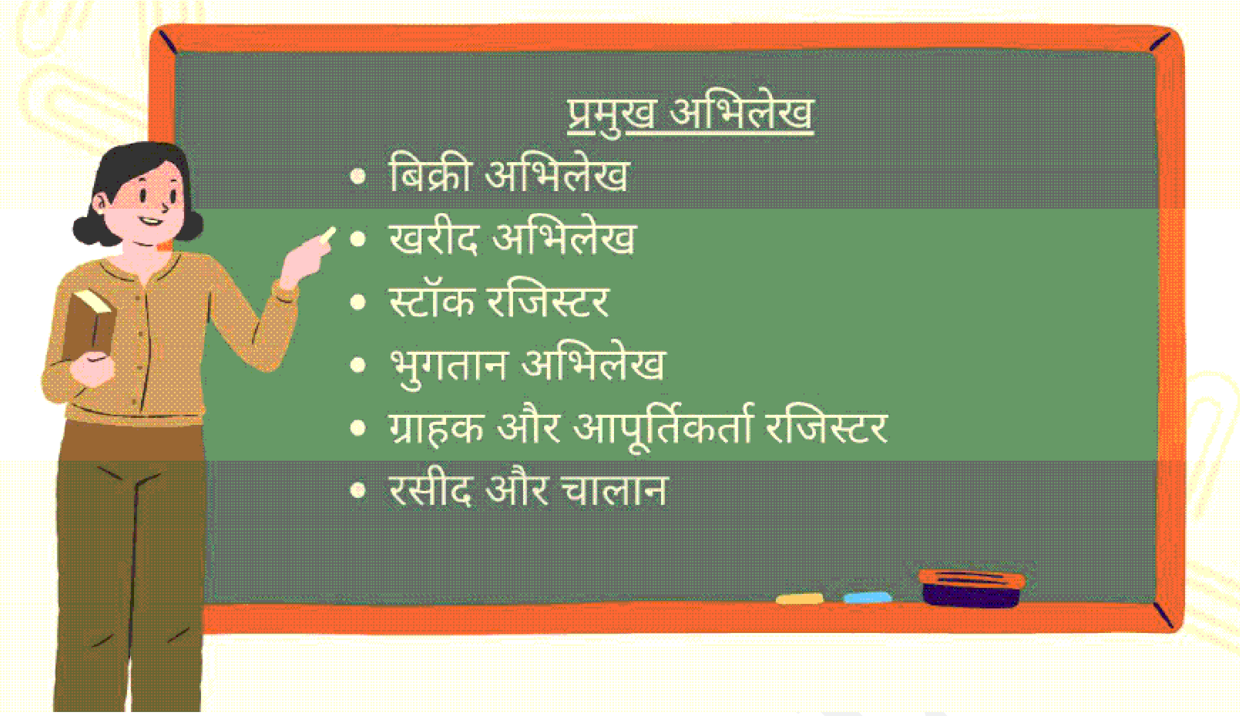
1.4 अभिलेख रखरखाव के नियम

परिचयः खुदरा व्यापार में बिक्री, स्टॉक, ग्राहक, भुगतान और कर्मचारियों से संबंधित कई प्रकार के रिकॉर्ड बनाए जाते हैं। इन अभिलेखों को ठीक से सुरक्षित और अद्यतन (update) रखना बहुत आवश्यक होता है ताकि व्यापार में पारदर्शिता, नियंत्रण और प्रबंधन बना रहे।

1.4.1 खुदरा क्षेत्र में अपनाए जाने वाले विभिन्न अभिलेखों और रखरखाव की पहचान करें

खुदरा स्टोर में प्रचलित प्रमुख अभिलेख (Records):

1. बिक्री अभिलेख (Sales Records):
   * दिन-प्रतिदिन की बिक्री का पूरा विवरण।
   * इसमें बिल नंबर, उत्पाद का नाम, मूल्य और भुगतान का तरीका शामिल होता है।
2. खरीद अभिलेख (Purchase Records):
   * किस उत्पाद को कहाँ से, कितनी मात्रा में और किस कीमत पर खरीदा गया, इसका रिकॉर्ड।
3. स्टॉक रजिस्टर (Stock Register):
   * स्टोर में कितने उत्पाद उपलब्ध हैं, कब स्टॉक आया, कितना निकला।
4. भुगतान अभिलेख (Payment Records):
   * नकद, कार्ड, UPI आदि के माध्यम से प्राप्त भुगतान का विवरण।
5. ग्राहक और आपूर्तिकर्ता रजिस्टर (Customer & Supplier Register):
   * नियमित ग्राहकों और माल सप्लायर का रिकॉर्ड।
6. रसीद और चालान (Receipts and Invoices):
   * सभी लेन-देन की रसीदें और चालान संग्रहित रखना।



1.4.2 विभिन्न अभिलेखों और रखरखाव के नियमों के बारे में बताएँ

अभिलेखों के रखरखाव के मुख्य नियमः

1. सटीकता (Accuracy):

   * सभी अभिलेख सही और त्रुटिरहित होने चाहिए।

2. समय पर अपडेट (Timely Update):

   * हर बिक्री/खरीद के बाद अभिलेख तुरंत अपडेट करें।

3. संगठन (Organization):

   * सभी फाइलें और दस्तावेज व्यवस्थित तरीके से फोल्डर या रजिस्टर में रखें।

4. सुरक्षा (Security):

   * रिकॉर्ड को चोरी, आग या पानी से सुरक्षित रखने के उपाय करें। डिजिटल रिकॉर्ड्स का बैकअप लें।

5. गोपनीयता (Confidentiality):

   * ग्राहक और कंपनी की जानकारी को गोपनीय रखें।

6. नियम और कानून (Compliance):

* सभी रिकॉर्ड GST, इनकम टैक्स आदि जैसे सरकारी नियमों के अनुसार बनाए रखें।

1.4.3 किराना दुकानों और छोटे पैमाने के उद्योगों में अभिलेख और रखरखाव

किराना दुकानों और लघु उद्योगों में बहुत अधिक तकनीकी साधनों का प्रयोग नहीं होता, लेकिन बुनियादी अभिलेख अवश्य बनाए जाते हैं:

किराना दुकानों में:

* **बही-खाता (Bahi-Khata):**

  – हाथ से लिखा गया लेन-देन रजिस्टर।

* **स्टॉक नोटबुक:**

  – माल की उपलब्धता और समाप्ति का लेखा-जोखा।

* कस्टमर उधारी रजिस्टर:

  – नियमित ग्राहकों की बकाया राशि का रिकॉर्ड।

छोटे उद्योगों में:

* माल रसीद रजिस्टर
* वर्क ऑर्डर शीट
* कर्मचारी उपस्थिति रजिस्टर
* रोज़ाना उत्पादन और खर्च की डायरी

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. खुदरा स्टोर में बिक्री के रोजाना रिकॉर्ड को क्या कहते हैं?

A. चालान रजिस्टर B. बिक्री अभिलेख

C. गोदाम सूची D. कर्मचारी रजिस्टर

उत्तर: B. बिक्री अभिलेख

SCERT DELHI

2. अभिलेख रखरखाव में 'गोपनीयता' का क्या अर्थ है?

A. रिकॉर्ड जलाना B. रिकॉर्ड छुपाना

C. ग्राहक व कंपनी जानकारी सुरक्षित रखना D. रिकॉर्ड खो देना

उत्तरः C. ग्राहक व कंपनी जानकारी सुरक्षित रखना

3. डिजिटल रिकॉर्ड के लिए सबसे ज़रूरी सुरक्षा क्या है?

A. बैकअप B. पासवर्ड

C. इरेज़ करना D. पब्लिश करना

उत्तरः A. बैकअप

4. कौन सा अभिलेख माल की उपलब्धता दर्शाता है?

A. रसीद B. स्टॉक रजिस्टर

C. चालान D. कर्मचारी रजिस्टर

उत्तरः B. स्टॉक रजिस्टर

5. किराना दुकानों में हाथ से लिखे लेन-देन रजिस्टर को क्या कहते हैं?

A. खाताबही B. चालान बही

C. बही-खाता D. रोकड़-रजिस्टर

उत्तरः C. बही-खाता

II. सही या गलतः

1. अभिलेखों को समय पर अपडेट करना आवश्यक नहीं है। (गलत)

2. सभी अभिलेखों में त्रुटिरहित व सटीक जानकारी होनी चाहिए। (सही)

3. स्टॉक रजिस्टर में ग्राहक की जानकारी दर्ज की जाती है। (गलत)

4. GST रिकार्ड रखना कानूनन जरूरी है। (सही)

5. लघु उद्योगों में वर्क ऑर्डर शीट का उपयोग नहीं होता। (गलत)

SCERT DELHI

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks):

1. बिक्री के लेन-देन के लिए ______ और चालान रखना महत्वपूर्ण है। उत्तरः रसीद

2. अभिलेखों की सुरक्षा के लिए डिजिटल रिकॉर्ड का ______ अवश्य बनाना चाहिए। उत्तरः बैकअप

3. नियमित ग्राहकों की बकाया राशि का रिकॉर्ड ______ रजिस्टर में दर्ज होता है।उत्तरः कस्टमर उधारी

4. अभिलेखों को ______ तरीके से व्यवस्थित रखना चाहिए। उत्तरः संगठनबद्ध

5. सरकारी नियमों के अनुसार ______ और इनकम टैक्स रिकॉर्ड रखना होता है। उत्तरः GST

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers):

1. खुदरा स्टोर में प्रमुख अभिलेख कौन-कौन-से होते हैं?

उत्तरः बिक्री, खरीद, स्टॉक, भुगतान, ग्राहक व आपूर्तिकर्ता, रसीद व चालान के अभिलेख।

2. अभिलेख रखरखाव के मुख्य नियम क्या हैं?

उत्तरः सटीकता, समय पर अपडेट, संगठन, सुरक्षा, गोपनीयता, नियम व कानून का पालन।

3. किराना दुकानों में बही-खाते का क्या महत्व है?

उत्तरः बिक्री-खरीद और अन्य लेन-देन का पूरा रिकॉर्ड रहता है जिससे हिसाब सही रहता है।

4. गोपनीयता का पालन क्यों आवश्यक है?

उत्तरः ग्राहक व कंपनी की जानकारी गलत हाथों में न जाए इसलिए गोपनीय रखना जरूरी है।

5. छोटे उद्योगों में रोज़ाना उत्पादन का रिकॉर्ड कैसे रखा जाता है?

उत्तरः उत्पादन व खर्च की डायरी और वर्क ऑर्डर शीट के जरिए।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers):

1. खुदरा स्टोर में सुरक्षित, सटीक और अद्यतन अभिलेख रखने का महत्व विस्तार से बताइए।

उत्तरः अभिलेखों से व्यापार की पारदर्शिता, नियंत्रण, रिपोर्टिंग और विभाजन में आसानी होती है। सही रिकॉर्ड से सरकार के नियमों का पालन, स्टॉक नियंत्रण, ग्राहक सेवा और कर्मचारियों की निगरानी संभव होती है।

SCERT DELHI

2. अभिलेखों के रखरखाव के मुख्य नियमों की व्याख्या कीजिए।

उत्तरः हर रिकॉर्ड सटीक, समय पर अपडेट, व्यवस्थित, सुरक्षित और गोपनीय होना चाहिए साथ ही नियम कानून का पालन जरूरी है।

3. खुदरा व छोटे दुकानों में अभिलेखों के प्रकार और उनका उपयोग कैसे होता है, समझाइये।

उत्तरः बिक्री/खरीद अभिलेख, स्टॉक रजिस्टर, भुगतान अभिलेख, उधारी रजिस्टर, चालान—ये सभी व्यापार के संचालन, हिसाब और नियंत्रण में मदद करते हैं।

4. किराना दुकानों तथा छोटे उद्योगों में अभिलेख रखरखाव किन प्रक्रियाओं से होता है?

उत्तरः हाथ से लेखा-जोखा, स्टॉक नोटबुक, उत्पादन डायरी, कर्मचारी उपस्थिति रजिस्टर और बही-खाता सभी आसान तरीकों से रखे जाते हैं।

5. अभिलेखों की सुरक्षा और गोपनीयता बनाए रखने के व्यावहारिक उपाय विस्तार से लिखिए।

उत्तरः डिजिटल बैकअप, पासवर्ड, सुरक्षित जगह पर रिकॉर्ड रखना, आग-चोरी से बचाव के उपाय, ग्राहक व कंपनी डेटा को गोपनीय रखना ये सभी सुरक्षा में मदद करते हैं।

SCERT DELHI

इकाई
2

खुदरा स्टोर संचालन

सीखने के प्रतिफल

* सामान की बिलिंग कैसे की जाती है, यानी ग्राहक से भुगतान कैसे लिया जाता है।
* भुगतान के विभिन्न तरीके – नकद, कार्ड, यूपीआई, नेटबैंकिंग आदि।
* सामान को एक जगह से दूसरी जगह ले जाने के तरीके (परिवहन) – जैसे ट्रक, वैन, बाइक, ट्रेन, जहाज, हवाई जहाज।
* लोडिंग और अनलोडिंग – यानी सामान को सुरक्षित तरीके से वाहन पर चढ़ाना और गंतव्य पर उतारना।
* सामान की डिलीवरी – मॉल, किराना स्टोर और ऑनलाइन खरीदारी में डिलीवरी के अलग-अलग तरीके।
* रिकॉर्ड बनाना और सुरक्षित रखना – कितनी चीजें दुकान में आईं, कितनी बिकीं और कितना स्टॉक बचा है।
* स्टोर लेआउट और डिज़ाइन – रैक, अलमारी और डिस्प्ले को ऐसे लगाना कि ग्राहक आसानी से सामान ढूँढ सकें।
* स्टोर की प्रक्रियाएँ – जैसे माल की प्राप्ति, भंडारण, बिक्री, हिसाब-किताब और ग्राहक सेवा।
* स्टोर का रखरखाव – सफाई, मरम्मत, सुरक्षा और आरामदायक माहौल बनाए रखना।

परिचय

खुदरा स्टोर संचालन का मतलब है दुकान को सही तरीके से चलाना। इसमें यह शामिल है कि सामान कहाँ रखा जाए, ग्राहकों को कैसे सेवा दी जाए, माल को कैसे लाया जाए और दुकान को साफ-सुथरा कैसे रखा जाए।

अगर दुकान का संचालन अच्छा है तो ग्राहक खुश रहते हैं और बिक्री बढ़ती है।

सत्र 1: स्टोर लेआउट

2.1.1 स्टोर लेआउट क्या है?

स्टोर लेआउट का मतलब है – दुकान में सामान और रास्तों को इस तरह सजाना-जगह देना कि ग्राहक आसानी से खरीदारी कर सके और दुकान साफ-सुथरी और आकर्षक लगे।

दुकान का लेआउट ऐसा होना चाहिए कि ग्राहक सामान को आराम से देख पाए, उसे खोजने में समय न लगे और खरीदारी आसान और मज़ेदार बन जाए।

2.1.2 अच्छे लेआउट की विशेषताएँ और फायदे

1. दुकान आकर्षक और व्यवस्थित दिखती है – साफ-सफाई, सुगंध और रोशनी से ग्राहक खुश होता है।
2. सुविधा मिलती है – ड्रेसिंग रूम आरामदायक हों, रास्ते खुले रहें, और सभी के लिए सुविधा हो (महिला, बच्चे और दिव्यांग व्यक्ति)।
3. अनुशासन बनता है – जैसे खाने-पीने की चीज़ें अंदर न लाना, ग्राहकों से शिष्टाचार से पेश आना।
4. बिक्री बढ़ती है – जरूरी सामान (जैसे दूध-दही) अंदर रखने से ग्राहक पूरे स्टोर में घूमते हैं और ज़्यादा चीजें खरीदते हैं।
5. जगह का सही इस्तेमाल – हर कोने, दीवार और खिड़की को प्रदर्शन (display) के लिए उपयोग किया जाए।

SCERT DELHI

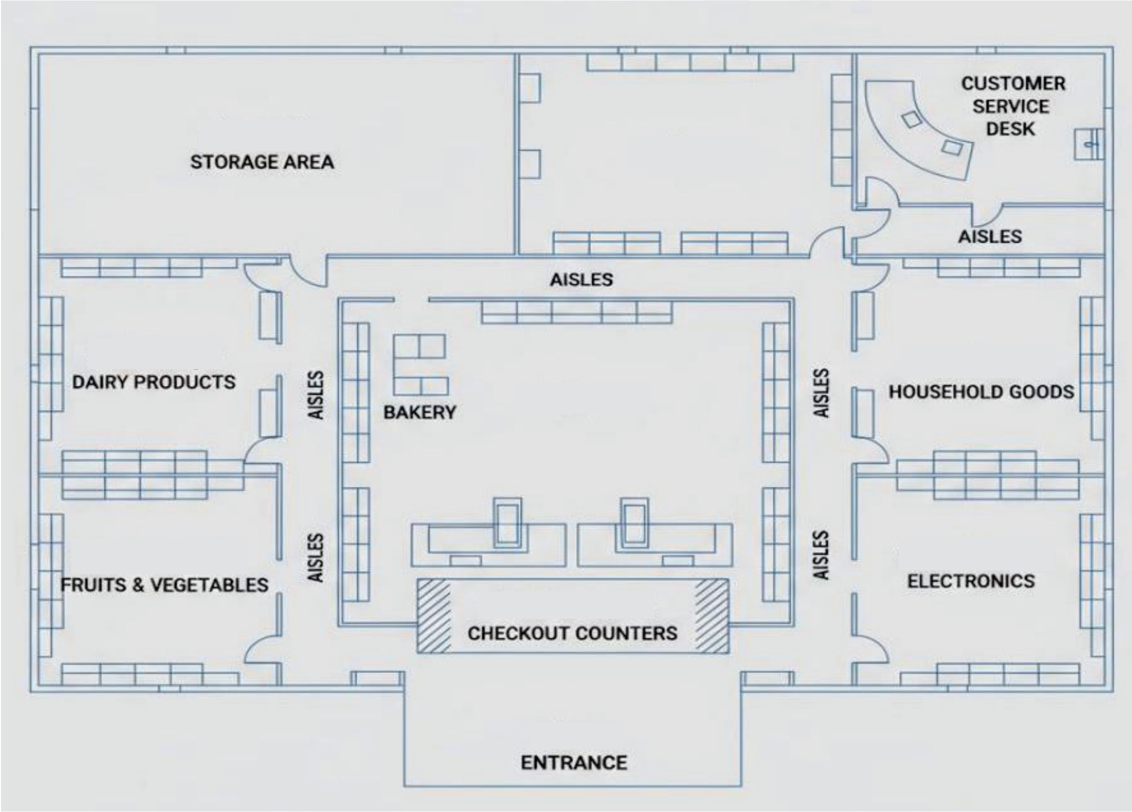
2.1.3 ग्राहक के अनुसार डिज़ाइन

हर दुकान का माहौल ग्राहकों की ज़रूरत के हिसाब से होना चाहिए –

* युवाओं के लिए म्यूज़िक शॉप में तेज़ रोशनी और म्यूज़िक अच्छा लगता है।
* ज्वेलरी या बुटीक में शांत, सजीला और क्लासी माहौल ज़्यादा पसंद किया जाता है।

2.1.4 लेआउट क्यों ज़रूरी है?

* ग्राहक पूरे स्टोर में आराम से घूम पाता है।
* अचानक खरीदारी (Impulse Buying) बढ़ती है।
* जगह का बेहतर इस्तेमाल होता है।
* ग्राहकों को सामान चुनना और तुलना करना आसान होता है।
* बिक्री और मुनाफा दोनों बढ़ते हैं।



2.1.5 लेआउट बनाने के स्टेप्स

1. दुकान की पूरी जगह को देखना और मापना।
2. बिक्री और दूसरे काम (बिलिंग काउंटर, स्टोरेज, ट्रायल रूम) की जगह तय करना।

3. सामान और रास्तों को सही ढंग से रखना।

4. ग्राहकों के लिए सेल्फ-सर्विस की सुविधा देना।

5. सामान को प्रदर्शन (display) करने का तरीका तय करना।

2.1.6 लेआउट के प्रकार और उदाहरण

1. स्ट्रेट लेआउट (Straight Layout) – (Nike, Reebok जैसी दुकानों में)

* रैक सीधी लाइनों में लगे होते हैं।
* फायदाः देखना और चलना आसान, बिक्री बढ़ती है।
* नुकसानः चोरी होने की संभावना।

2. डायगोनल लेआउट (Diagonal Layout) – (Shoppers Stop जैसी दुकानों में)

* रैक तिरछे लगाए जाते हैं।
* फायदाः स्टाफ आसानी से ग्राहकों पर नज़र रख सकता है, ज्यादा सामान दिखा सकता है।
* नुकसानः बनावट थोड़ी महँगी पड़ती है।

3. एंगुलर लेआउट (Angular Layout) – (Reliance Fresh जैसी दुकानों में)

* रैक घुमावदार और गोलाकार होते हैं।
* फायदाः दुकान स्टाइलिश लगती है, सेल्फ-सर्विस आसान होती है।
* नुकसानः दुकान थोड़ी भरी-भरी (cluttered) लग सकती है।

4. मिक्स्ड लेआउट (Mixed Layout) – (Benetton जैसी दुकानों में)

सभी लेआउट का मिश्रण।

फायदाः सभी लेआउट के अच्छे गुण एक साथ मिल जाते हैं।

नुकसानः यह महँगा होता है और इसका प्रबंधन कठिन होता है।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. स्टोर लेआउट का मुख्य उद्देश्य क्या है?

A. ग्राहकों को सुविधा देना
B. जगह का सही इस्तेमाल करना
C. बिक्री बढ़ाना
D. उपरोक्त सभी

उत्तरः D. उपरोक्त सभी

2. स्ट्रेट लेआउट का मुख्य नुकसान क्या है?

A. ज्यादा खर्च
B. चोरी का डर
C. ग्राहक खो जाना
D. सामान दिखाना मुश्किल

उत्तरः B. चोरी का डर

3. Reliance Fresh किस प्रकार का लेआउट अपनाता है?

A. स्ट्रेट
B. डायगोनल
C. एंगुलर
D. मिक्स्ड

उत्तरः C. एंगुलर

4. मिक्स्ड लेआउट का मुख्य लाभ क्या है?

A. सभी लेआउट के फायदे मिलना
B. सबसे सस्ता होना
C. सबसे बड़ा स्टोर ही बना पाना
D. नकली स्टोर जैसा लगना

SCERT DELHI

उत्तरः A. सभी लेआउट के फायदे मिलना

5. डायगोनल लेआउट का उपयोग कहां होता है?

A. Nike B. Shopper's Stop

C. Reliance Fresh D. Benetton

उत्तरः B. Shopper's Stop

II. सही या गलतः

1. स्टोर लेआउट से ग्राहकों की खरीदारी पर कोई असर नहीं होता। (गलत)

2. मिक्स्ड लेआउट में सभी लेआउट का मिश्रण होता है। (सही)

3. एंगुलर लेआउट देखने में स्टाइलिश लगता है। (सही)

4. डायगोनल लेआउट में रैक सीधी लाइनों में लगाए जाते हैं। (गलत)

5. स्ट्रेट लेआउट चोरी रोकने में मदद करता है। (गलत)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks):

1. ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए स्टोर लेआउट का ________ सही होना चाहिए। उत्तरः डिज़ाइन

2. Shoppers Stop में प्रायः ________ लेआउट होता है। उत्तरः डायगोनल

3. हर कोने और दीवार का उपयोग ________ के लिए किया जाता है। उत्तरः डिस्प्ले

4. दूध-दही जैसे सामान को स्टोर के ________ रखा जाता है। उत्तरः अंदर

5. Nike और Reebok जैसी दुकानों में ________ लेआउट होता है। उत्तरः स्ट्रेट

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. स्टोर लेआउट का ग्राहक पर क्या असर होता है?

उत्तरः ग्राहकों को सुविधा मिलती है, सामान आसानी से मिलता है और वे ज्यादा समय तक स्टोर में रुकते हैं।

2. स्ट्रेट लेआउट का एक फायदा और एक नुकसान बताइए।

उत्तरः फायदाः देखना और चलना आसान।

नुकसानः चोरी की संभावना।

SCERT DELHI

3. ग्राहक की पसंद के आधार पर लेआउट का उदाहरण दीजिए।

उत्तरः म्यूज़िक शॉप – तेज़ लाइटिंग और म्यूज़िक।

ज्वेलरी शॉप – शांत और क्लासी माहौल।

4. मिक्स्ड लेआउट क्यों अपनाया जाता है?

उत्तरः क्योंकि इसमें सभी लेआउट के फायदे मिल जाते हैं।

5. लेआउट बनाने का पहला स्टेप क्या है?

उत्तरः दुकान की जगह और माप देखना।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. स्टोर लेआउट की आवश्यकता और इसका महत्व समझाइए।

स्टोर लेआउट से ग्राहकों को सुविधा मिलती है, दुकान आकर्षक लगती है, बिक्री और मुनाफा बढ़ता है तथा अचानक खरीदारी (Impulse Buying) भी होती है।

2. स्टोर लेआउट के प्रकार उदाहरण सहित लिखिए।

स्ट्रेट लेआउट – Nike, Reebok

डायगोनल लेआउट – Shoppers Stop

एंगुलर लेआउट – Reliance Fresh

मिक्स्ड लेआउट – Benetton

3. अच्छे लेआउट के फायदे विस्तार से बताइए।

दुकान आकर्षक दिखना, ग्राहकों को सुविधा देना, बिक्री बढ़ाना, जगह का बेहतर इस्तेमाल करना और ग्राहकों का अनुभव शानदार बनाना।

4. स्टोर लेआउट बनाने के स्टेप्स विस्तार से बताइए।

(i) दुकान की पूरी जगह का विश्लेषण।

(ii) बिक्री, बिलिंग और ट्रायल रूम की जगह तय करना।

(iii) सामान और रास्तों की व्यवस्था करना।

(iv) सेल्फ-सर्विस की सुविधा देना।

(v) डिस्प्ले का तरीका तय करना।

SCERT DELHI

सत्र 2: स्टोर डिज़ाइन

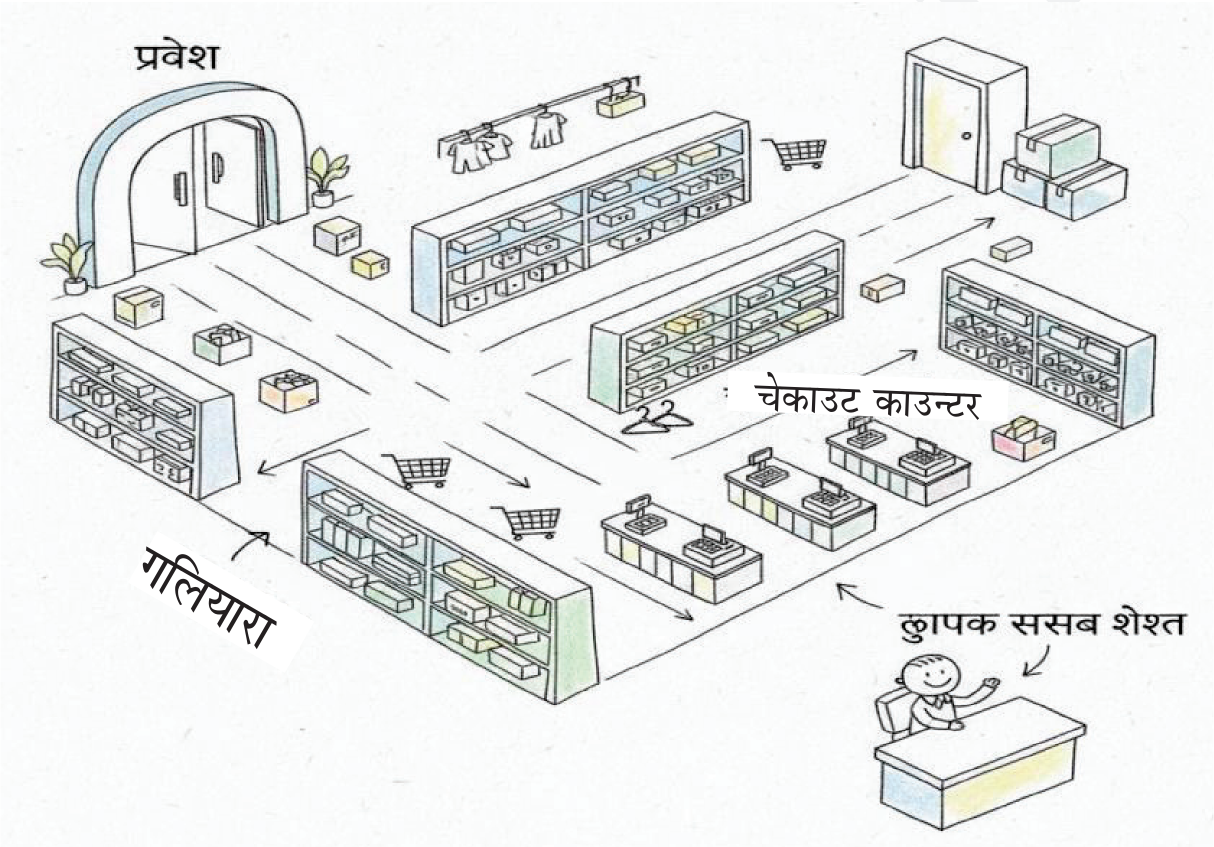
2.2.1 स्टोर डिज़ाइन क्या है?

स्टोर डिज़ाइन का मतलब है – दुकान के अंदर और बाहर का पूरा लुक, सजावट और माहौल।

जैसे कि – रोशनी, रंग, डिस्प्ले विंडो, शो-केस, म्यूज़िक, बैठने की जगह और यहां तक कि दुकान का दरवाज़ा और बोर्ड (Signboard) भी।

सरल भाषा में:

स्टोर डिज़ाइन वही चीज़ है जो ग्राहक को पहली नज़र में दुकान की ओर खींचे और अंदर आने के बाद खरीदारी का अनुभव अच्छा बनाए।



2.2.2 अच्छे डिज़ाइन की विशेषताएँ और फायदे

1. दुकान आकर्षक बनती है – सुंदर सजावट, रोशनी और डिस्प्ले का असर ग्राहकों पर पड़ता है।
2. पहचान (Brand Identity) बनती है – डिज़ाइन देखकर ही लोग दुकान को याद रखते हैं।
3. ग्राहक को आराम मिलता है – अच्छे बैठने की जगह, साफ-सुथरा वातावरण और अच्छा संगीत।

4. बिक्री आसान होती है – ग्राहक बिना झिझक घुमकर ज्यादा सामान देख पाता है।

5. प्रतिस्पर्धा में आगे रहना – अच्छी डिज़ाइन वाली दुकान हमेशा प्रतिस्पर्धियों से अलग दिखती है।

2.2.3 डिज़ाइन के मुख्य तत्व

1. **बाहरी डिज़ाइन (Exterior Design)**

   शो-केस, साइनबोर्ड, बाहरी दीवारें।

   पहला इंप्रेशन यहीं से बनता है।

2. **आंतरिक डिज़ाइन (Interior Design)**

   रोशनी, रंग, म्यूज़िक, डिस्प्ले, रास्ते।

   ग्राहक का असली अनुभव यहीं से तय होता है।

3. **सुविधाएँ (Facilities)**

   ड्रेसिंग रूम, ट्रॉली, बैठने की जगह, एसी/फैन।

   ग्राहकों को आराम मिलता है और वे ज्यादा देर रुकते हैं।

2.2.4 स्टोर डिज़ाइन क्यों ज़रूरी है?

* ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए।
* दुकान की अपनी पहचान बनाने के लिए।
* ग्राहक अनुभव को सुखद बनाने के लिए।
* बिक्री को आसान और ज्यादा करने के लिए।
* मार्केट में प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए।

2.2.5 स्टोर डिज़ाइन के उदाहरण

* McDonald's: लाल और पीले रंग का कॉम्बिनेशन, बच्चों के लिए आकर्षण।
* Jewellery Shops: ज्यादा रोशनी, शांत संगीत, लक्ज़री वाला माहौल।
* Reliance Smart या Big Bazaar: साफ-सुथरे गलियारे, डिस्प्ले बोर्ड और ट्रॉली सुविधा।

SCERT DELHI

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. स्टोर डिज़ाइन का मुख्य उद्देश्य क्या है?

A. जगह बचाना
B. ग्राहक को आकर्षित करना
C. कर्मचारियों को संतुष्ट करना
D. कर कम करना

उत्तरः B. ग्राहक को आकर्षित करना

2. दुकान की पहचान (Brand Identity) किससे बनती है?

A. बाहर और अंदर का डिज़ाइन
B. सिर्फ कीमतों से
C. सिर्फ कर्मचारियों से
D. सिर्फ स्टॉक से

उत्तरः A. बाहर और अंदर का डिज़ाइन

3. Jewellery Shop के लिए कौन-सा माहौल सही है?

A. तेज़ म्यूज़िक और चमकदार रंग
B. शांत और क्लासी माहौल
C. अंधेरा माहौल
D. कोई डिज़ाइन नहीं

उत्तरः B. शांत और क्लासी माहौल

4. Reliance Smart में मुख्य डिज़ाइन सुविधा क्या है?

A. डिस्प्ले बोर्ड और ट्रॉली
B. गोल्ड डिस्प्ले
C. म्यूज़िक सिस्टम
D. गेमिंग ज़ोन

उत्तरः A. डिस्प्ले बोर्ड और ट्रॉली

5. कौन-सा हिस्सा बाहरी डिज़ाइन (Exterior Design) में आता है?

A. शो-केस और साइनबोर्ड
B. ट्रायल रूम
C. म्यूज़िक सिस्टम
D. पेंटिंग कलर

उत्तरः A. शो-केस और साइनबोर्ड

SCERT DELHI

II. सही या गलत (सही / गलत):

1. स्टोर डिज़ाइन केवल दुकान की सजावट तक सीमित होता है। (गलत)
2. अच्छे डिज़ाइन से ग्राहक बार-बार दुकान पर आते हैं। (सही)
3. बाहरी डिज़ाइन में साइनबोर्ड और शो-केस शामिल होते हैं। (सही)
4. ग्राहक सुविधा का डिज़ाइन से कोई लेना-देना नहीं है। (गलत)
5. स्टोर डिज़ाइन बिक्री बढ़ाने में मदद करता है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks):

1. स्टोर डिज़ाइन का मुख्य उद्देश्य ________ है। उत्तरः ग्राहक को आकर्षित करना
2. Jewellery Shop में वातावरण ________ होना चाहिए। उत्तरः शांत और क्लासी
3. ________ डिज़ाइन ग्राहक का पहला इंप्रेशन तय करता है। उत्तरः बाहरी (Exterior)
4. Reliance Smart जैसी दुकानों में ग्राहकों को ________ और ________ दी जाती हैं।

   उत्तरः ट्रॉली, डिस्प्ले बोर्ड
5. स्टोर डिज़ाइन से दुकान की ________ पहचान बनती है। उत्तरः ब्रांड

IV. लघु प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. स्टोर डिज़ाइन क्या है?

उत्तरः दुकान का बाहरी और अंदरूनी रूप, सजावट और माहौल ही स्टोर डिज़ाइन है।

2. स्टोर डिज़ाइन के दो फायदे लिखिए।

उत्तरः ग्राहक आकर्षित होते हैं।

बिक्री और पहचान बढ़ती है।

3. बाहरी और आंतरिक डिज़ाइन में क्या अंतर है?

उत्तरः बाहरी डिज़ाइन – शो-केस, बोर्ड, दुकान के बाहर।

आंतरिक डिज़ाइन – रोशनी, रंग, डिजाइन, रास्ते।

4. ग्राहक सुविधा डिज़ाइन में क्यों जरूरी है?

उत्तरः क्योंकि आसानी और आराम मिलने से ग्राहक ज्यादा देर रुकते हैं और ज्यादा खरीदारी करते हैं।

SCERT DELHI

5. रेस्टोरेंट और ज्वेलरी स्टोर का डिज़ाइन कैसे अलग होता है?

उत्तरः रेस्टोरेंट रंगीन और दोस्ताना माहौल रखते हैं।

ज्वेलरी स्टोर शांत और लक्ज़री वाली सेटिंग रखते हैं।

V. दीर्घ प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. स्टोर डिज़ाइन का महत्व विस्तार से समझाइए।

उत्तरः ग्राहकों को आकर्षित करना।

बिक्री और लाभ बढ़ाना।

प्रतिस्पर्धा में आगे रहना।

ब्रांड पहचान बनाना।

ग्राहक अनुभव को सुखद बनाना।

2. स्टोर डिज़ाइन के मुख्य तत्वों को उदाहरण सहित बताइए।

उत्तरः बाहरी डिज़ाइन – साइनबोर्ड, डिस्प्ले विंडो।

आंतरिक डिज़ाइन – लाइटिंग, म्यूज़िक, रंग।

सुविधाएँ – ट्रायल रूम, ट्रॉली, बैठने की जगह।

3. अच्छे स्टोर डिज़ाइन का ग्राहक व्यवहार पर क्या असर पड़ता है?

उत्तरः ग्राहक दुकान की ओर आकर्षित होते हैं।

दुकान में ज्यादा समय बिताते हैं।

ज्यादा चीजें खरीदते हैं।

बार-बार उसी दुकान पर आना पसंद करते हैं।

4. Jewellery Shop, Music Shop और Hypermarket के डिज़ाइन में क्या अंतर होता है?

उत्तरः

स्टोर का प्रकार	**डिज़ाइन की विशेषताएँ**
ज्वेलरी शॉप	ज्यादा रोशनी, शांत और हल्का संगीत, क्लासी और लक्ज़री माहौल
म्यूज़िक शॉप	तेज़ रोशनी, जोशीला और ऊर्जावान माहौल, म्यूज़िक से भरा वातावरण
हाइपरमार्केट	चौड़े रास्ते, डिस्प्ले बोर्ड से दिशा-निर्देश, ट्रॉली और साफ-सुथरे गलियारे

SCERT DELHI

सत्र 3: स्टोर की प्रक्रिया

2.3.1 स्टोर की प्रक्रिया क्या है?

स्टोर की प्रक्रिया से मतलब है – दुकान के अंदर रोज़ाना होने वाले कामों का तरीका।

यानी दुकान में माल आना, उसे रखना, ग्राहक को देना, हिसाब लिखना और अच्छी सेवा देना।

सरल शब्दों में:

स्टोर की प्रक्रिया = "सही ढंग से दुकान चलाने की दिनचर्या"।

अगर प्रक्रिया सही होगी तो दुकान सुचारु रूप से चलेगी और ग्राहक खुश होकर लौटेंगे।

2.3.2 स्टोर की प्रक्रिया के मुख्य चरण

1. माल की प्राप्ति (Receiving Goods)

* सप्लायर से माल आता है।
* माल की जांच की जाती है कि सही और बिना नुकसान के है या नहीं।

2. भंडारण (Storage)

* सामान को साफ और सुरक्षित जगह पर रखा जाता है।
* जल्दी खराब होने वाली चीजें (जैसे दूध, सब्ज़ी) अलग और ठंडी जगह पर रखी जाती हैं।

3. डिस्प्ले और बिक्री (Display and Selling)

* सामान ग्राहकों को दिखाने के लिए व्यवस्थित रखा जाता है।
* ग्राहक अपनी पसंद के सामान को चुन पाते हैं।

4. रिकॉर्ड रखना (Record Keeping)

* कितनी चीज आईं, कितनी बिक्री, कितना माल बचा – यह हिसाब-किताब रोज़ लिखा जाता है।

5. बिलिंग और भुगतान (Billing and Payment)

* ग्राहक द्वारा चुना गया सामान बिलिंग काउंटर पर ले जाकर रिकॉर्ड किया जाता है।
* ग्राहक नकद, कार्ड, UPI जैसे तरीकों से भुगतान करता है।

6. ग्राहक सेवा (Customer Service)

* ग्राहकों की मदद करना – सामान ढूँढकर देना, जानकारी समझाना।
* शिकायत को हल करना और खरीदारी को आसान बनाना।

2.3.3 स्टोर प्रक्रिया का महत्व

* दुकान व्यवस्थित तरीके से चलती है।
* समय और लागत की बचत होती है।
* ग्राहक संतुष्ट रहते हैं और बार-बार आते हैं।
* चोरी और गड़बड़ी की संभावना कम होती है।
* बिक्री और मुनाफा लगातार बढ़ता है।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. स्टोर की प्रक्रिया का पहला चरण कौन-सा है?

A. भंडारण B. ग्राहक सेवा

C. माल की प्राप्ति D. बिलिंग

उत्तरः C. माल की प्राप्ति

2. भंडारण का मुख्य उद्देश्य क्या है?

A. बिक्री बढ़ाना B. साफ और सुरक्षित जगह पर सामान रखना

C. ग्राहकों को आकर्षित करना D. बिलिंग करना

उत्तरः B. साफ और सुरक्षित जगह पर सामान रखना

3. कौन-सी गतिविधि "रिकार्ड रखने" का हिस्सा है?

A. ग्राहक से बात करना B. डिस्प्ले बनाना

C. स्टॉक का हिसाब लिखना D. बिल छापना

उत्तरः C. स्टॉक का हिसाब लिखना

4. खराब होने वाला सामान कहाँ रखा जाना चाहिए?

A. खुले में B. गोदाम के किसी भी कोने में

C. ठंडी जगह या फ्रिज में D. बिलिंग काउंटर पर

उत्तरः C. ठंडी जगह या फ्रिज में

5. ग्राहक सेवा में क्या शामिल है?

A. ग्राहक का मार्गदर्शन B. शिकायत सुनना

C. सही जानकारी देना D. उपरोक्त सभी

उत्तरः D. उपरोक्त सभी

SCERT DELHI

II. सही या गलत (सही /गलत)

1. स्टोर की प्रक्रिया से दुकान में अनुशासन और व्यवस्था रहती है। (सही)

2. माल की प्राप्ति स्टोर की प्रक्रिया का अंतिम चरण होता है। (गलत)

3. खराब होने वाले सामान को सामान्य तापमान पर रखा जाता है। (गलत)

4. बिलिंग और भुगतान ग्राहक सेवा का हिस्सा है। (सही)

5. स्टोर प्रक्रिया का ग्राहकों की संतुष्टि से कोई लेना-देना नहीं है। (गलत)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. स्टोर की प्रक्रिया का पहला चरण ________ है। उत्तरः माल की प्राप्ति

2. माल को व्यवस्थित और सुरक्षित तरह से रखना ________ कहलाता है। उत्तरः भंडारण (Storage)

3. ग्राहक से भुगतान लेने की प्रक्रिया को ________ कहा जाता है। उत्तरः बिलिंग और भुगतान

4. ग्राहक की मदद करना और शिकायत सुलझाना ________ का हिस्सा है। उत्तरः ग्राहक सेवा

5. स्टॉक का हिसाब-किताब लिखना ________ में आता है। उत्तरः रिकॉर्ड रखना

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. स्टोर की प्रक्रिया क्या है?

उत्तरः दुकान को सुचारु और व्यवस्थित ढंग से चलाने की रोज़ाना गतिविधियों की योजना को स्टोर की प्रक्रिया कहते हैं।

2. माल की प्राप्ति में कौन-सी सावधानियाँ रखी जाती हैं?

उत्तरः सामान का निरीक्षण करना, उसकी मात्रा और क्वालिटी की जाँच करना।

3. रिकॉर्ड रखने का महत्व बताइए।

उत्तरः इससे स्टॉक पर नियंत्रण रहता है और गड़बड़ी या चोरी की संभावना कम होती है।

4. ग्राहक सेवा में क्या-क्या शामिल है?

उत्तरः ग्राहक को सामान ढूँढकर देना, उचित जानकारी देना, शिकायत का समाधान करना।

SCERT DELHI

5. भंडारण क्या है और क्यों जरूरी है?

उत्तरः भंडारण वह प्रक्रिया है जिसमें वस्तुओं को सुरक्षित और व्यवस्थित तरीके से भविष्य में उपयोग या बिक्री के लिए रखा जाता है।

यह जरूरी है ताकि माल खराब न हो, मांग के अनुसार समय पर ग्राहकों को उपलब्ध कराया जा सके।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. स्टोर की प्रक्रिया के चरणों को विस्तार से समझाइए।

उत्तरः (i) माल की प्राप्ति – सप्लायर से माल लेना और जाँच करना।

(ii) भंडारण – सुरक्षित जगह पर रखना।

(iii) डिस्प्ले और बिक्री – ग्राहक को अच्छी तरह दिखाना।

(iv) रिकॉर्ड रखना – स्टॉक का लेखा-जोखा लिखना।

(v) बिलिंग और भुगतान – ग्राहक से हिसाब और पैसा लेना।

(vi) ग्राहक सेवा – जानकारी और सहायता देना।

2. स्टोर की प्रक्रिया का महत्व लिखिए।

उत्तरः

* दुकान सुव्यवस्थित चलती है।
* लागत और समय की बचत होती है।
* ग्राहक संतुष्ट रहते हैं।
* मुनाफा और बिक्री बढ़ती है।
* अनुशासन और व्यवस्था बनी रहती है।

3. स्टोर में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए कौन-सी प्रक्रियाएँ जरूरी हैं?

उत्तरः

* सेल्फ-सर्विस का अवसर देना।
* साफ डिस्प्ले।
* तुरंत बिलिंग और भुगतान।
* ग्राहक की समस्या का समाधान।
* व्यवस्थित रास्ते और आरामदायक माहौल

SCERT DELHI

सत्र 4: स्टोर का रखरखाव

2.4.1 स्टोर रखरखाव क्या है?

स्टोर रखरखाव का मतलब है – दुकान को हमेशा साफ, सुरक्षित, व्यवस्थित और आरामदायक बनाए रखना।

यह सिर्फ सफाई ही नहीं, बल्कि मरम्मत, सुरक्षा, और ग्राहकों व कर्मचारियों के लिए अच्छा माहौल भी शामिल करता है।

सरल शब्दों में:

अगर स्टोर की सफाई न हो, लाइट खराब हो, रैक टूटी हों या कोई सुरक्षा इंतज़ाम न हो – तो ग्राहक वहाँ ज़्यादा देर रुकना पसंद नहीं करेगा। इसलिए स्टोर का रखरखाव बहुत ज़रूरी है।

2.4.2 अच्छे रखरखाव की विशेषताएँ और फायदे

1. साफ-सफाई:

* फर्श, शीशे, रैक, शेल्फ रोज़ साफ हों।
* खाने-पीने और ग्रॉसरी स्टोर में खास ध्यान।

2. सुरक्षा (Security):

* CCTV कैमरा, फायर अलार्म, अग्निशामक यंत्र।
* चोरी रोकने और हादसों से बचने के लिए।

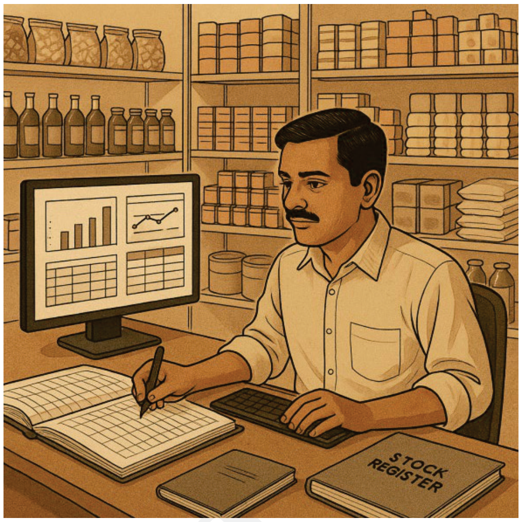
3. मरम्मत (Repair):

* टूटी कुर्सी, रैक, खराब लाइट, पंखा या एसी को समय पर ठीक करना।

4. आरामदायक माहौल (Comfort):

* सही रोशनी, तापमान (AC/पंखा), और सुगंध।
* ग्राहक और कर्मचारी दोनों को अच्छा अनुभव।

2.4.3 स्टोर रखरखाव का महत्व



* ग्राहक पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।
* दुकान की ब्रांड इमेज मजबूत होती है।
* बिक्री में सुधार होता है क्योंकि ग्राहक ज़्यादा खरीदते हैं।
* कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है और वे अच्छे से काम करते हैं।
* दुर्घटना और नुकसान कम होते हैं।

2.4.4 रखरखाव की प्रक्रिया

1. नियमित साफ-सफाई करना।
2. सुरक्षा उपकरणों की जांच।
3. समय पर मरम्मत।
4. ग्राहकों की सुविधा का ध्यान।
5. स्टोर की चेकलिस्ट बनाकर रोज़ जांचना।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. स्टोर रखरखाव का मुख्य उद्देश्य क्या है?

A. आकर्षण बढ़ाना B. सफाई और सुरक्षा सुनिश्चित करना

C. अधिक खर्च करना D. सिर्फ सजावट

उत्तरः B. सफाई और सुरक्षा सुनिश्चित करना

2. ग्राहक के अनुभव पर सबसे ज़्यादा असर किसका पड़ता है?

A. रैक का रंग B. संगीत

C. सफाई और आरामदायक माहौल D. बिलिंग मशीन

उत्तरः C. सफाई और आरामदायक माहौल

SCERT DELHI

3. सुरक्षा का हिस्सा कौन-सा नहीं है?

A. CCTV कैमरा
B. फायर अलार्म
C. टूटी कुर्सी
D. गार्ड

उत्तरः C. टूटी कुर्सी

4. टूटी हुई अलमारी को समय पर ठीक करना किसका हिस्सा है?

A. सफाई
B. मरम्मत
C. सुरक्षा
D. ग्राहक सेवा

उत्तरः B. मरम्मत

5. स्टोर की ब्रांड छवि किससे मजबूत होती है?

A. विज्ञापन से
B. रखरखाव से
C. अधिक कर्मचारियों से
D. डिस्काउंट से

उत्तरः B. रखरखाव से

II. सही या गलत (सही /गलत)

1. स्टोर रखरखाव में केवल सफाई आती है। (गलत)
2. CCTV और फायर अलार्म सुरक्षा का हिस्सा हैं। (सही)
3. स्टोर का रखरखाव बिक्री पर असर नहीं डालता। (गलत)
4. खराब लाइट समय पर ठीक की जानी चाहिए। (सही)
5. स्टोर में आरामदायक माहौल ग्राहकों को आकर्षित करता है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. स्टोर रखरखाव का मतलब है दुकान को ________ और ________ रखना। उत्तरः साफ, सुरक्षित
2. चोरी रोकने के लिए ________ कैमरे लगाए जाते हैं। उत्तरः CCTV
3. खराब एसी और पंखे को ठीक करना ________ कहलाता है। उत्तरः मरम्मत (Repair)
4. ग्राहकों को अच्छा अनुभव देने के लिए ________ और ________ का सही होना जरूरी है।

उत्तरः रोशनी, तापमान

SCERT DELHI

5. ब्रांड इमेज को मजबूत बनाने में ________ मदद करता है। उत्तरः रखरखाव

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. स्टोर रखरखाव क्यों जरूरी है?

उत्तरः ताकि ग्राहक खुश रहें, बिक्री बढ़े, दुकान सुरक्षित और आकर्षक लगे।

2. सुरक्षा और सफाई में क्या अंतर है?

उत्तरः सफाई का मतलब स्वच्छ वातावरण बनाए रखना है।

सुरक्षा का मतलब चोरी, आग और हादसे रोकना है।

3. स्टोर रखरखाव में तीन मुख्य कार्य लिखिए।

उत्तरः सफाई, सुरक्षा, मरम्मत।

4. स्टोर का माहौल ग्राहक की खरीदारी पर कैसे असर डालता है?

उत्तरः आरामदायक माहौल ग्राहकों को ज्यादा देर रुकने और ज्यादा खरीदारी करने के लिए प्रेरित करता है।

5. मरम्मत को न करने से क्या नुकसान हो सकता है?

उत्तरः दुर्घटनाएँ हो सकती हैं, ग्राहक का विश्वास कम हो सकता है और दुकान की छवि खराब होती है।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. स्टोर रखरखाव की आवश्यकता और महत्व विस्तार से लिखिए।

उत्तरः

* रखरखाव से स्टोर व्यवस्थित और आकर्षक दिखता है।
* ग्राहक खुश रहते हैं और बार-बार आते हैं।
* बिक्री और मुनाफा बढ़ता है।
* दुर्घटना और चोरी का जोखिम घटता है।
* दुकान की ब्रांड पहचान मजबूत होती है।

2. अच्छे रखरखाव के तत्व उदाहरण सहित बताइए।

उत्तरः

* सफाईः फर्श व रैक की सफाई।

SCERT DELHI

* सुरक्षाः CCTV, गार्ड, फायर अलार्म।
* मरम्मतः टूटी अलमारी, खराब लाइट ठीक करना।
* आरामदायक माहौलः उचित तापमान और रोशनी।

3. स्टोर रखरखाव ग्राहकों के अनुभव और बिक्री पर कैसे असर डालता है?

उत्तरः

* साफ और सुरक्षित माहौल देखकर ग्राहक भरोसा करते हैं।
* आराम से ज्यादा देर दुकान में रहते हैं।
* ज्यादा सामान खरीदते हैं।
* अच्छी छवि से ग्राहक बार-बार लौटकर आते हैं।

4. स्टोर रखरखाव की प्रक्रिया विस्तार से समझाइए।

उत्तरः

* (i) रोज की सफाई।
* (ii) सुरक्षा साधनों की जांच।
* (iii) खराब चीजों की मरम्मत।
* (iv) ग्राहकों की सुविधा का ध्यान।
* (v) रखरखाव चेकलिस्ट का पालन।

SCERT DELHI

इकाई
3

मर्चेंडाइज़र योजना

सीखने के प्रतिफल

* चेंडाइज योजना का अर्थ और महत्व समझना।
* मर्चेंडाइज़र के प्रकार – जैसे दैनिक उपयोग की चीजें, मौसमी सामान, फैशन उत्पाद आदि की पहचान करना।
* ग्राहकों की पसंद और जरूरतों के अनुसार सही सामान चुनना।
* सही समय पर और सही मात्रा में सामान की खरीदारी करना।
* स्टॉक के स्तर (Inventory Level) को बनाए रखना ताकि न तो कमी हो और न ही अधिकता।
* सप्लायर्स और विक्रेताओं से अच्छा तालमेल बनाकर सामान की आपूर्ति करना।
* बिक्री के आँकड़ों और डेटा का उपयोग करके भविष्य की योजना बनाना।
* प्रमोशन और ऑफर के हिसाब से मर्चेंडाइज़र प्लानिंग करना।
* गलत योजना से होने वाली समस्याओं (जैसे स्टॉक की कमी, सामान का खराब होना या बिक्री न होना) को पहचानना और उनसे बचना।

परिचय : मर्चेंडाइज़र योजना का मतलब है – दुकान में बेचने के लिए कौन-सा सामान रखा जाए, उसकी कितनी मात्रा हो, कब खरीदा जाए और ग्राहकों तक कैसे पहुँचाया जाए।

अच्छी मर्चेंडाइज़र योजना से ग्राहक को वही सामान मिलता है जो वह चाहता है, और स्टोर की बिक्री भी बढ़ती है।

यह योजना सुनिश्चित करती है कि न तो स्टॉक की कमी हो और न ही ज़रूरत से ज़्यादा सामान जमा हो।

सत्र 1: मर्चेंडाइज़र के प्रकार

3.1.1 मर्चेंडाइज़र क्या है?

मर्चेंडाइज़र मतलब वह सामान या उत्पाद जो स्टोर में ग्राहकों को बेचा जाता है। जैसे कपड़े, खाद्य सामग्री, इलेक्ट्रॉनिक्स आदि।

3.1.2 मर्चेंडाइज़र के प्रकार

मर्चेंडाइज़र को कई प्रकार से बाँटा जा सकता है, ताकि स्टोर इसे अच्छी तरह से समझ कर सही मात्रा और समय पर खरीदे और बेच सके।

3.1.2.1 दैनिक उपयोग की वस्तुएँ (Staple Merchandise)

* ये रोज़मर्रा की चीजें हैं जो हमेशा मांग में रहती हैं।
* जैसे चावल, गेहूं, दूध, साबुन, तेल।
* इनकी बिक्री स्थिर रहती है और स्टोर में हमेशा उपलब्ध होती हैं।

3.1.2.2 मौसमी वस्तुएँ (Seasonal Merchandise)

* ये सामान केवल कुछ मौसमों में बिकता है।
* जैसे गर्मियों में बर्फ के कूलर, ठंड में हीटर, त्योहारों पर सजावट का समान।
* इनकी मांग साल के कुछ महीनों में ज्यादा होती है।

3.1.2.3 फैशन वस्तुएँ (Fashion Merchandise)

* कपड़े, जूते, गहने आदि जो फैशन ट्रेंड के अनुसार बदलते रहते हैं।
* आज नया फैशन होता है, कल कुछ और।
* इनकी बिक्री में उतार-चढ़ाव आता रहता है।

SCERT DELHI

3.1.2.4 विज्ञापन से जुड़ी वस्तुएँ (Promotional Merchandise)

* ये वे सामान होते हैं जिन्हें विशेष ऑफर या सेल के दौरान बढ़ावा दिया जाता है।
* जैसे त्योहारों पर डिस्काउंट आइटम।

3.1.2.5 विशेष वस्तुएँ (Special Merchandise)

* वे उत्पाद जो खास ग्राहक वर्ग के लिए बनाए जाते हैं।
* जैसे ज्वेलरी, इलेक्ट्रॉनिक्स के हाई-एंड मॉडल।

3.1.3 मर्चेंडाइज़र के प्रकार का चुनाव क्यों आवश्यक है?

* यह जानना ज़रूरी है कि कौन-सा सामान कब और कितना स्टोर में रखना चाहिए।
* इससे स्टॉक कम या ज़्यादा नहीं होता।
* ग्राहकों की जरूरत और मांग के अनुसार सही योजना बनती है।
* बिजनेस का मुनाफा बढ़ता है और नकद प्रवाह (Cash Flow) संतुलित रहता है।

3.1.4 मर्चेंडाइज़र के प्रकारों का प्रभाव

* दैनिक उपयोग की वस्तुएँ स्टोर की आधारशिला होती हैं।
* मौसमी वस्तुएँ रणनीति और मार्केटिंग प्लानिंग में अहम होती हैं।
* फैशन वस्तुएँ ग्राहकों को स्टोर पर नियमित आने के लिए मजबूर करती हैं।
* प्रचारित वस्तुओं के बिक्री को तुरंत बढ़ाते हैं।
* विशेष वस्तुओं के स्टोर की छवि को बढ़ाते हैं।

SCERT DELHI

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. दैनिक उपयोग की वस्तुएँ क्या होती हैं?

A. त्योहारों के सामान B. रोज़मर्रा की जरूरी चीजें

C. फैशन कपड़े D. इलेक्ट्रॉनिक्स

उत्तरः B. रोज़मर्रा की जरूरी चीजें

2. गर्मियों में बिकने वाला सामान किस प्रकार का मर्चेंडाइज़र कहलाता है?

A. दैनिक उपयोग B. मौसमी

C. फेम D. प्रचारित

उत्तरः B. मौसमी

3. फैशन वस्तुओं का मुख्य गुण क्या है?

A. स्थिर बिक्री B. लगातार बदलता ट्रेंड

C. हमेशा उपलब्ध D. प्रचारित माल

उत्तरः B. लगातार बदलता ट्रेंड

4. त्योहारों पर दिए जाने वाले विशेष ऑफर के आइटम क्या कहलाते हैं?

A. दैनिक वस्तुएं B. विशेष वस्तुएं

C. प्रचारित वस्तुएं D. मौसमी वस्तुएं

उत्तरः C. प्रचारित वस्तुएं

5. ज्वेलरी जैसी उच्च गुणवत्ता वाली सामग्री किस प्रकार की मर्चेंडाइज़र है?

A. दैनिक B. मौसमी

C. फैशन D. विशेष

उत्तरः D. विशेष

SCERT DELHI

II. सही या गलत (सही/गलत)

1. फैशन वस्तुएँ हर समय समान रहती हैं। (गलत)

2. प्रचारित वस्तुएँ सेल के दौरान बढ़ावा पाती हैं। (सही)

3. दैनिक उपयोग की वस्तुएँ हमेशा स्टोर में उपलब्ध होनी चाहिए। (सही)

4. मौसमी वस्तुएँ साल भर बिकती हैं। (गलत)

5. विशेष वस्तुएँ आम ग्राहकों के लिए ही होती हैं। (गलत)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. ________ उपयोग की वस्तुएँ रोजमर्रा में काम आती हैं। उत्तरः दैनिक

2. त्योहारों पर मिलने वाला सामान ________ वस्तुओं में आता है। उत्तरः प्रचारित

3. फैशन वस्तुओं की बिक्री ________ के अनुसार बदलती रहती है। उत्तरः ट्रेंड

4. गर्मियों में बिकने वाले कूलर ________ मर्चेंडाइज़र कहलाते हैं। उत्तरः मौसमी

5. ज्वेलरी जैसी चीजें ________ मर्चेंडाइज़र कहलाती हैं। उत्तरः विशेष

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. मर्चेंडाइज़र क्या होती है?

उत्तरः स्टोर में बेचे जाने वाला सामान या उत्पाद।

2. दैनिक उपयोग की वस्तुओं के उदाहरण दें।

उत्तरः चावल, गेहूं, दूध, साबुन।

3. मौसमी वस्तुएँ क्यों महत्वपूर्ण होती हैं?

उत्तरः ये केवल कुछ समय के लिए बिकती हैं और सीज़न के हिसाब से मांग बढ़ती है।

4. फैशन वस्तुओं की खासियत क्या है?

उत्तरः ये ट्रेंड के अनुसार बदलती रहती हैं और ग्राहक को आकर्षित करती हैं।

5. प्रचारित वस्तुएँ क्या होती हैं?

उत्तरः जिन्हें सेल या ऑफर के दौरान बढ़ावा दिया जाता है।

SCERT DELHI

V. **दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)**

1. मर्चेंडाइज़र के प्रकार लिखिए और संक्षिप्त रूप में समझाइए।

उत्तरः

* दैनिक उपभोग की वस्तुएँ– रोज़मर्रा की जरूरतें।
* मौसमी वस्तुएँ– विशेष मौसम के हिसाब से बिकने वाली चीजें।
* फैशन वस्तुएँ– समय के साथ बदलता फैशन।
* प्रचारित वस्तुएँ– सेल या ऑफर में बढ़ावा पाने वाले सामान।
* विशेष वस्तुएँ– खास ग्राहक वर्ग के लिए।

2. दैनिक और मौसमी वस्तुओं में क्या अंतर है?

उत्तरः

* दैनिक वस्तुएँ हमेशा आवश्यक और स्थिर मांग वाली होती हैं।
* मौसमी वस्तुएँ सीमित समय या मौसम के लिए होती हैं, उनकी मांग अस्थिर होती है।

3. फैशन वस्तुओं की योजना बनाना क्यों जरूरी है?

उत्तरः

* फैशन बदलता रहता है इसलिए सही समय पर और सही मात्रा में माल रखना जरूरी होता है ताकि नुकसान न हो और ग्राहक आकर्षित हों।

4. मर्चेंडाइज़र के प्रकारों का व्यापार पर क्या प्रभाव पड़ता है?

उत्तरः

* सही चुनाव से स्टॉक अच्छा रहता है, ग्राहक संतुष्ट होते हैं, और बिक्री बढ़ती है। गलत योजना से नुकसान होता है।

सत्र 2: जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका और कार्य

3.2.1 जूनियर मर्चेंडाइज़र क्या होता है?

जूनियर मर्चेंडाइज़र वह व्यक्ति होता है जो मर्चेंडाइज़िंग के काम में अपने सीनियर या मर्चेंडाइज़र मैनेजर की मदद करता है। यह स्टोर या कंपनी के लिए जरूरी सामान की खरीद, पहुंचाने और व्यवस्था में भूमिका निभाता है।

सरल भाषा में कहें तो, जूनियर मर्चेंडाइज़र वह "छोटा लेकिन महत्वपूर्ण सहायक" होता है जो स्टोर की योजना बनाने और सामान की देखरेख करने में मदद करता है।

SCERT DELHI

3.2.2 जूनियर मर्चेंडाइज़र की मुख्य भूमिका

1. माल की जांच करनाः

* आने वाले माल की मात्रा और गुणवत्ता का ध्यान रखना।
* खराब या गलती से आए सामान की पहचान करना।

2. वितरण और भंडारण में सहायताः

* माल को सही जगह पर रखने में मदद करना।
* सही सूची बनाना कि कौन-सा सामान कहाँ रखा गया है।

3. रिपोर्टिंगः

* सीनियर मर्चेंडाइज़र को सही रिपोर्ट देना कि स्टॉक कैसा है, क्या कमी है।
* बिक्री और मांग के बारे में जानकारी इकट्ठा करना।

4. ग्राहकों या विक्रेताओं से संपर्कः

* कभी-कभी सप्लायर से बात करना और माल की स्थिति पता करना।
* ग्राहकों की छोटी समस्याओं का समाधान करना।

5. सहयोग करनाः

* टीम के बाकी सदस्यों के साथ मिलकर काम करना।
* बिक्री बढ़ाने के लिए नए आइडिया देना।

SCERT DELHI

3.2.3 जूनियर मर्चेंडाइज़र के कार्य

* माल प्राप्ति के समय माल की गिनती और जांच।
* स्टोर में माल को व्यवस्थित करना।
* स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करना।
* ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों का ध्यान रखना।
* सीनियर मर्चेंडाइज़र को दैनिक कार्यों की रिपोर्ट देना।
* डिस्प्ले और प्रमोशन के दौरान मदद करना।

जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका क्यों जरूरी है?

* स्टोर का संचालन सुचारू रहता है।
* माल की कमी या अधिशेष का पता जल्दी चलता है।
* ग्राहक सेवा बेहतर होती है क्योंकि हर काम पर निगरानी रहती है।
* सीनियर मर्चेंडाइज़र पर कार्य का भारी बोझ कम होता है।
* टीमवर्क बेहतर होता है और बिक्री में वृद्धि होती है।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र की मुख्य जिम्मेदारी क्या है?

A. माल की जांच और भंडारण में मदद करना
B. खुदरा स्टोर का मालिक होना
C. केवल बिक्री करना
D. विज्ञापन बनाना

उत्तरः A. माल की जांच और भंडारण में मदद करना

2. जूनियर मर्चेंडाइज़र किसे रिपोर्ट करता है?

A. ग्राहक
B. सीनियर मर्चेंडाइज़र मैनेजर
C. वितरण वाला
D. बिलिंग क्लर्क

उत्तरः B. सीनियर मर्चेंडाइज़र मैनेजर

SCERT DELHI

3. जूनियर मर्चेंडाइज़र का एक कार्य क्या है?

A. स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करना
B. सिर्फ माल बेचना
C. दुकान के बाहर सफाई करना
D. केवल भुगतान लेना

उत्तरः A. स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करना

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र विक्रेताओं से किसलिए संपर्क करता है?

A. माल की स्थिति पता करने के लिए
B. नया स्टोर खोलने के लिए
C. विज्ञापन तैयार करने के लिए
D. स्टॉक बेचने के लिए

उत्तरः A. माल की स्थिति पता करने के लिए

5. जूनियर मर्चेंडाइज़र टीम में कैसे योगदान देता है?

A. अकेले काम करके
B. टीम के साथ मिलकर काम करके
C. बिक्री बंद करके
D. ग्राहकों को रोककर

उत्तरः B. टीम के साथ मिलकर काम करके

II. सही या गलत (सही / गलत)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र केवल स्टोर के मालिक होते हैं। (गलत)
2. जूनियर मर्चेंडाइज़र स्टॉक की सही स्थिति रिपोर्ट करता है। (सही)
3. जूनियर मर्चेंडाइज़र ग्राहक सेवा में मदद नहीं करता। (गलत)
4. जूनियर मर्चेंडाइज़र प्रमोशन के दौरान सहायता करता है। (सही)
5. जूनियर मर्चेंडाइज़र का काम सीनियर मर्चेंडाइज़र पर बोझ बढ़ाना है। (गलत)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. माल की जांच और गिनती जूनियर मर्चेंडाइज़र का ________ कार्य है। उत्तरः मुख्य
2. जूनियर मर्चेंडाइज़र स्टॉक रिकॉर्ड को ________ करता है। उत्तरः अपडेट
3. जूनियर मर्चेंडाइज़र ________ मर्चेंडाइज़र को रिपोर्ट करता है। उत्तरः सीनियर
4. टीम वर्क में जूनियर मर्चेंडाइज़र ________ भूमिका निभाता है। उत्तरः सहयोगी
5. विक्रेताओं से संपर्क का मकसद माल की ________ पता लगाना होता है। उत्तरः स्थिति

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र कौन होता है?

उत्तरः वह व्यक्ति जो मर्चेंडाइज़र मैनेजर की मदद करता है और स्टोर में माल की देखरेख करता है।

2. माल की जांच जूनियर मर्चेंडाइज़र क्यों करता है?

उत्तरः ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि सामान सही और पूरी मात्रा में आया है।

3. जूनियर मर्चेंडाइज़र की टीम में भूमिका क्या होती है?

उत्तरः टीम के साथ मिलकर काम करना और सीनियर की मदद करना।

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र किससे संपर्क करता है?

उत्तरः विक्रेताओं और कभी-कभी ग्राहकों से।

5. जूनियर मर्चेंडाइज़र को स्टॉक रिकॉर्ड क्यों अपडेट करना पड़ता है?

उत्तरः ताकि माल का सही हिसाब रहे और कोई कमी न हो।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका और जिम्मेदारियों को विस्तार से समझाइए।

उत्तरः जूनियर मर्चेंडाइज़र माल की जांच करता है, भंडारण में मदद करता है, स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करता है, सीनियर को रिपोर्ट देता है और टीम के साथ मिलकर काम करता है। वह सप्लायर और ग्राहकों से संवाद भी करता है ताकि स्टोर का संचालन सही बना रहे।

2. जूनियर मर्चेंडाइज़र क्यों व्यापार के लिए महत्वपूर्ण है?

उत्तरः क्योंकि वह सीनियर का सहयोग करता है, स्टोर में किसी भी कमी या समस्या को जल्दी पकड़ता है, ग्राहक सेवा बेहतर बनाता है और टीमवर्क को मजबूत करता है।

3. जूनियर मर्चेंडाइज़र को अच्छे कार्य करने के लिए किन गुणों की जरूरत होती है?

उत्तरः जिम्मेदारी, टीम वर्क, ध्यान देना, बातचीत कौशल, और सप्लाई चेन की समझ।

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र कैसे बिक्री बढ़ाने में सहायता कर सकता है?

उत्तरः सही माल की उपलब्धता रखकर, ग्राहक की समस्याएं जल्दी सुलझाकर और टीम के साथ मिलकर नए आइडियाज देकर।

SCERT DELHI

सत्र 3: विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग और प्रदर्शन

3.3.1 विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग क्या है?

विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग का मतलब है – स्टोर में सामान को इस तरह सजाना और प्रस्तुत करना कि वह ग्राहकों को आकर्षित करे और खरीदारी में मदद करे।

यह केवल सामान को रखने का तरीका नहीं है, बल्कि रंगों, रोशनी, फर्नीचर, और डिजाइन को मिलाकर ऐसा माहौल तैयार करना है, जो ग्राहक का ध्यान खींचे।

सरल भाषा में:

जब आप किसी दुकान में जाते हैं और देखकर मन कर जाता है कि कुछ खरीदना चाहिए, तो वही विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग की ताकत होती है।

3.3.2 प्रदर्शन का महत्व (Importance of Display)

1. ग्राहक आकर्षित होते हैं:

   सुंदर और व्यवस्थित प्रदर्शन से ग्राहक दुकान के अंदर आने को मजबूर होते हैं।

2. खरीदारी बढ़ती है:

   अच्छा प्रदर्शन ग्राहक को उत्पाद चुनने और खरीदने में मदद करता है।

3. ब्रांड की तस्वीर बनती है:

   स्टोर का डिज़ाइन और प्रदर्शन स्टोर की पहचान और विश्वसनीयता बढ़ाता है।

4. नया माल बेचना आसान होता है:

   नए और मौसमी उत्पादों को आकर्षक तरीके से दिखाकर जल्दी बेच सकते हैं।

3.3.3 विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग के मुख्य तत्व (Key Elements)

1. प्रदर्शन स्थान (Display Location):

   सामान को स्टोर के मुख्य भागों में रखा जाना चाहिए जहां ग्राहक सबसे पहले देखते हैं।

2. रंग और रोशनी (Color and Lighting):

   रंगों का सही मेल और लाइटिंग से उत्पाद सुंदर दिखता है।

3. फर्नीचर और स्टैंड (Furniture and Stands):

   शेल्फ, मैनकिन (Manequins), टेबल जैसी चीजें सामान को बेहतर तरीके से दिखाने में मदद करती हैं।

4. थीम और सजावट (Theme and Decoration):

   त्योहार, मौसम या प्रमोशन के हिसाब से थीम सेट करना ग्राहक को आकर्षित करता है।

5. सादगी और सफाई (Simplicity and Cleanliness):

   ज्यादा सामान बिखराने से बचें; सामान साफ और व्यवस्थित होना चाहिए।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग का उद्देश्य क्या है?

A. दुकान की सफाई करना   B. ग्राहक को आकर्षित करना

C. माल गिनना   D. बिलिंग करना

उत्तर: B. ग्राहक को आकर्षित करना

2. प्रदर्शन के लिए सबसे अच्छा स्थान कहाँ होता है?

A. बिलिंग काउंटर के पीछे   B. दुकान के मुख्य भाग में

C. स्टोर रूम में   D. दरवाज़े के बाहर

उत्तर: B. दुकान के मुख्य भाग में

SCERT DELHI

3. रंग और लाइटिंग का क्या प्रभाव होता है?

A. सामान को खराब करता है
B. उत्पाद को सुंदर और आकर्षक बनाता है
C. कोई असर नहीं डालता
D. ग्राहकों को दूर करता है

उत्तरः B. उत्पाद को सुंदर और आकर्षक बनाता है

4. ज्यादा सामान बिखेरना किस पर विपरीत प्रभाव डालता है?

A. दुकान की छवि
B. ग्राहक
C. कर्मचारी
D. बिलिंग

उत्तरः A. दुकान की छवि

5. थीम आधारित प्रदर्शन कब उपयोगी होता है?

A. जब बिक्री कम हो
B. त्योहार या प्रमोशन के दौरान
C. नए साल में नहीं
D. हमेशा नहीं

उत्तरः B. त्योहार या प्रमोशन के दौरान

II. सही या गलत (सही/गलत)

1. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग केवल सामान रखने का तरीका है। (गलत)
2. सही रंग और रोशनी से उत्पाद बेहतर दिखता है। (सही)
3. ज्यादा समान बिखेर देना अच्छा होता है। (गलत)
4. फर्नीचर और स्टैंड सामान को बेहतर तरीके से दिखाने में मदद करते हैं। (सही)
5. थीम और सजावट ग्राहक को आकर्षित करती है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग का मुख्य उद्देश्य ________ को आकर्षित करना है। उत्तरः ग्राहकों
2. सामान को स्टोर के ________ भाग में रखना चाहिए। उत्तरः मुख्य
3. रंग और ________ से प्रदर्शन सुंदर बनता है। उत्तरः रोशनी
4. ज्यादा बिखरी हुई वस्तुएँ दुकान की ________ खराब करती हैं। उत्तरः छवि
5. त्योहारों के दौरान ________ आधारित सजावट उपयोगी होती है। उत्तरः थीम

SCERT DELHI

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग क्या है?

उत्तरः सामान को इस तरह सजाना जो ग्राहकों को आकर्षित करे और बिक्री बढ़ाए।

2. प्रदर्शन का स्टोर में क्या महत्व है?

उत्तरः ग्राहक लुभाने और बिक्री बढ़ाने में मदद करता है।

3. रंग और रोशनी से प्रदर्शन कैसे प्रभावित होता है?

उत्तरः सही संयोजन से उत्पाद आकर्षक, साफ और बेहतर दिखाई देता है।

4. ठीक तरह से फर्नीचर का उपयोग क्यों जरूरी है?

उत्तरः यह सामान को व्यवस्थित और सुंदर दिखाने में मदद करता है।

5. थीम आधारित प्रदर्शन कब और क्यों किया जाता है?

उत्तरः त्योहार या प्रमोशन के दौरान ग्राहक का ध्यान आकर्षित करने के लिए।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग के तत्वों को विस्तार से समझाइए।

उत्तरः

* प्रदर्शन स्थानः मुख्य जगह पर रखना जरूरी है।
* रंग और रोशनीः आकर्षण बढ़ाने के लिए सही चुनाव।
* फर्नीचर और स्टैंडः सामान को सुंदर तरीके से दिखाते हैं।
* थीम और सजावटः त्योहारों, मौसम या ऑफर्स के अनुसार।
* सादगी और साफ-सफाईः व्यवस्थित और साफ-सुथरा प्रदर्शन।

2. विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग और प्रदर्शन का व्यवसाय में क्या महत्व है?

उत्तरः

* ग्राहक आकर्षित करना।
* बिक्री बढ़ाना।
* ब्रांड छवि मजबूत करना।
* ग्राहक को बेहतर खरीदारी अनुभव देना।

SCERT DELHI

3. क्या होगा अगर प्रदर्शन ठीक से नहीं किया गया?

उत्तरः

* ग्राहक आकर्षित नहीं होंगे।
* दुकान बिखरी-भरी और असंगठित दिखेगी।
* बिक्री में गिरावट आएगी।

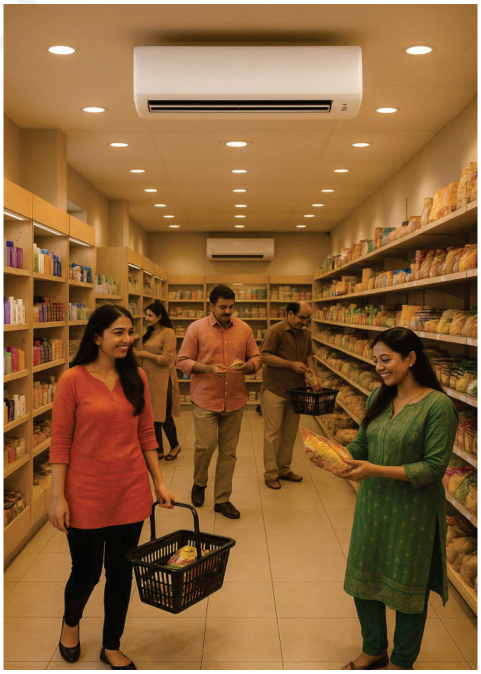
4. थीम आधारित प्रदर्शन के क्या फायदे हैं?

उत्तरः

* त्योहार या सीजन के अनुसार ग्राहक जुड़ते हैं।
* प्रमोशन का प्रभाव बढ़ता है।
* स्टोर की छवि सकारात्मक बनती है।

सत्र 4: जूनियर मर्चेंडाइज़र कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ

3.4.1 जूनियर मर्चेंडाइज़र क्या करता है?



जूनियर मर्चेंडाइज़र वह व्यक्ति होता है जो स्टोर या कंपनी की मर्चेंडाइज़िंग टीम में काम करता है और विभिन्न छोटे लेकिन बहुत जरूरी काम संभालता है।

यह स्टोर में माल की जांच, व्यवस्था, रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग जैसे कार्य करता है।

सरल शब्दों में, जूनियर मर्चेंडाइज़र वह "कामकाजी हाथ" होता है जो कामों को सही ढंग से पूरा करके बड़े पद वालों की मदद करता है।

3.4.2 जूनियर मर्चेंडाइज़र के मुख्य कर्तव्य

1. माल की सही जांच करना और सामान की गुणवत्ता सुनिश्चित करना।
2. स्टोर में सामान को अच्छी तरह से व्यवस्थित करना।
3. स्टॉक रिकॉर्ड को अपडेट और सही रखना।
4. सीनियर मर्चेंडाइज़र को दैनिक रिपोर्ट देना।
5. सप्लायर्स और ग्राहकों से आवश्यक संवाद करना।

SCERT DELHI

6. डिलीवरी और सामान के परिवहन में सहयोग देना।

7. बिक्री प्रमोशन में मदद करना।

8. ग्राहकों की छोटी-छोटी समस्याओं को समझना और हल करने में सहायता करना।

3.4.3 जूनियर मर्चेंडाइज़र की जिम्मेदारियाँ क्यों महत्वपूर्ण हैं?

* वे स्टोर के रोज़ाना कार्यों को सुचारू रूप से चलाने में मदद करते हैं।
* जहां बड़े अधिकारी नहीं पहुंच पाते, उनकी सहायता करते हैं।
* स्टॉक की कमी या अधिशेष को पहचानकर समय पर सूचना देते हैं।
* टीम में तालमेल और सहयोग बढ़ाते हैं।
* ग्राहक सेवा को बेहतर बनाते हैं।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र का मुख्य काम क्या होता है?

A. ग्राहक सेवा
B. स्टॉक की जांच और व्यवस्थित करना
C. विज्ञापन बनाना
D. बिलिंग करना

उत्तरः B. स्टॉक की जांच और व्यवस्थित करना

2. जूनियर मर्चेंडाइज़र किसे रिपोर्ट करता है?

A. ग्राहक
B. सीनियर मर्चेंडाइज़र मेनेजर
C. विक्रेता
D. बिलिंग क्लर्क

उत्तरः B. सीनियर मर्चेंडाइज़र मेनेजर

3. जूनियर मर्चेंडाइज़र की जिम्मेदारी कौन-सी नहीं है?

A. माल की जांच
B. स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करना
C. विज्ञापन बनाना
D. ग्राहकों की छोटी समस्याएँ सुनना

उत्तरः C. विज्ञापन बनाना

SCERT DELHI

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र किनके साथ संपर्क करता है?

A. केवल ग्राहकों के साथ
B. केवल सप्लायर्स के साथ
C. सप्लायर्स और ग्राहकों दोनों के साथ
D. केवल स्टोर मालिक के साथ

उत्तरः C. सप्लायर्स और ग्राहकों दोनों के साथ

5. टीम में जूनियर मर्चेंडाइज़र का रोल क्या होता है?

A. अकेले काम करना
B. टीम के साथ सहयोग करना
C. अलग से काम करना
D. केवल आदेश देना

उत्तरः B. टीम के साथ सहयोग करना

II. सही या गलत (सही /गलत)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र केवल माल बेचने का काम करता है। (गलत)
2. टीम में जूनियर मर्चेंडाइज़र की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। (सही)
3. जूनियर मर्चेंडाइज़र को स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करना पड़ता है। (सही)
4. ग्राहक सेवा में जूनियर मर्चेंडाइज़र की कोई भूमिका नहीं होती। (गलत)
5. जूनियर मर्चेंडाइज़र सीनियर को रिपोर्ट करता है। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र का काम माल की ________ करना होता है। उत्तरः जांच
2. वह स्टॉक को ________ रखता है और रिपोर्ट देता है। उत्तरः अपडेट
3. जूनियर मर्चेंडाइज़र को ________ मर्चेंडाइज़र को रिपोर्ट करना होता है। उत्तरः सीनियर
4. सप्लायर्स और ग्राहकों से संपर्क करना जूनियर मर्चेंडाइज़र की ________ है। उत्तरः जिम्मेदारी
5. टीम में जूनियर मर्चेंडाइज़र का काम ________ करना है। उत्तरः सहयोग

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र कौन होता है?

उत्तरः जो स्टोर में माल की देखरेख, जांच, और रिपोर्टिंग करता है।

SCERT DELHI

2. जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका क्यों जरुरी है?

उत्तरः वह स्टोर के दैनिक कामों को सुचारू बनाता है और टीम की मदद करता है।

3. जूनियर मर्चेंडाइज़र किसे रिपोर्ट करता है?

उत्तरः सीनियर मर्चेंडाइज़र को।

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र की कुछ जिम्मेदारियाँ बताइए।

उत्तरः माल की जांच, स्टॉक अपडेट, रिपोर्टिंग, ग्राहक सेवा में मदद।

5. क्या जूनियर मर्चेंडाइज़र ग्राहक सेवा में मदद करता है?

उत्तरः हाँ, छोटी-छोटी समस्याओं को हल करता है।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. जूनियर मर्चेंडाइज़र की भूमिका और कर्तव्य विस्तार से बताइए।

उत्तरः जूनियर मर्चेंडाइज़र माल की जांच करता है, स्टॉक रिकॉर्ड अपडेट करता है, सीनियर को रिपोर्ट देता है, ग्राहक और सप्लायर्स से संपर्क करता है, टीम के साथ सहयोग करता है और बिक्री प्रमोशन में मदद करता है।

2. जूनियर मर्चेंडाइज़र का स्टोर संचालन में महत्व क्या है?

उत्तरः वह दैनिक कामों को सुचारू बनाता है, समस्या जल्दी पहचानता है, टीमवर्क बढ़ाता है और ग्राहक सेवा बेहतर करता है।

3. एक अच्छा जूनियर मर्चेंडाइज़र बनने के लिए कौन-कौन से गुण चाहिए?

उत्तरः जिम्मेदारी, अच्छा संवाद कौशल, टीम के साथ काम करने की योग्यता, अच्छे ध्यान देने की क्षमता।

4. जूनियर मर्चेंडाइज़र कैसे बिक्री बढ़ाने में मदद करता है?

उत्तरः सही माल की उपलब्धता सुनिश्चित करके, ग्राहकों की समस्याएं हल करके और टीम के साथ मिलकर काम करके।

SCERT DELHI

इकाई
4

खुदरा स्टोर में सुरक्षा और साफ-सफाई

सीखने के प्रतिफल

* खुदरा स्टोर में सुरक्षा का महत्व बताना।
* सुरक्षा से जुड़ी सामान्य खतरों की पहचान करना – जैसे चोरी, दुर्घटना, आग।
* सुरक्षा उपायों के प्रकार समझना – जैसे CCTV, गार्ड, फायर-सेफ़्टी उपकरण।
* ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए सुरक्षित वातावरण तैयार करना सीखना।
* स्टोर में साफ़-सफ़ाई का महत्व और आवश्यकता बताना।
* स्टोर की नियमित सफाई की प्रक्रिया जानना – जैसे फर्श, शेल्फ, और डिस्प्ले की सफाई करना।
* स्वच्छ वातावरण से ग्राहकों के अनुभव को कैसे बेहतर बनाया जा सकता है, यह समझना।
* सर्दी, गर्मी और बारिश के मौसम में स्टोर को साफ और सुरक्षित रखने के उपाय जानना।
* सुरक्षा और सफाई दोनों से जुड़े खर्च और लाभ की पहचान करना।

परिचय

किसी भी खुदरा स्टोर में ग्राहकों और कर्मचारियों की सुरक्षा तथा स्टोर की साफ़-सफ़ाई बहुत ज़रूरी है।
अगर स्टोर सुरक्षित नहीं होगा तो चोरी, दुर्घटनाएँ और आग जैसी समस्याएँ हो सकती हैं।
इसी तरह अगर स्टोर गंदा या अस्त-व्यस्त होगा तो ग्राहक असंतुष्ट होंगे और दोबारा दुकान पर नहीं आएँगे।
इसलिए सुरक्षा और सफाई खुदरा प्रबंधन की आधारशिला है।

सत्र 1: खुदरा स्टोर में सुरक्षा बिंदु

4.1.1 सुरक्षा का क्या मतलब है?

सुरक्षा का मतलब है – दुकान, सामान, कर्मचारी और ग्राहकों को चोरी, नुकसान, दुर्घटना, आग और अन्य खतरों से बचाना।

सरल शब्दों में, सुरक्षा का उद्देश्य है व्यापार और लोगों की रक्षा करना।

4.1.2 खुदरा स्टोर में सुरक्षा क्यों जरूरी है?

* चोरी और डकैती की संभावना बढ़ती है।
* स्टोर और सामान की रक्षा से व्यापार सुरक्षित रहता है।
* कर्मचारी और ग्राहक सुरक्षित महसूस करते हैं।
* बेहतर सुरक्षा से दुकान की छवि सुधरती है।
* दुर्घटना और नुकसान कम होते हैं।

4.1.3 खुदरा स्टोर में सुरक्षा के मुख्य बिंदु

1. सीसीटीवी कैमरे (CCTV Cameras):

* दुकान के अंदर और बाहर सुरक्षा के लिए कैमरे लगाते हैं।
* चोरी या किसी घटना पर निगरानी रखी जाती है।

2. गार्ड और सुरक्षा कर्मीः

* दुकान में सुरक्षा गार्ड होते हैं जो संदिग्ध गतिविधि रोकते हैं।
* आपातकालीन स्थिति में सहायता करते हैं।

3. फायर सुरक्षा (Fire Safety):

* अग्निशामक यंत्र, फायर एक्सटिंग्विशर उचित स्थान पर रखे जाएं।
* आग लगने पर तत्काल कदम उठाने की योजना बनाई जाए।

4. सुरक्षा अलार्मः

* चोरी या अन्य खतरा होने पर अलार्म बजता है।

5. दस्तावेज़ और अभिलेखों की सुरक्षाः

* कागज और डिजिटल अभिलेख सुरक्षित जगह पर रखें।

6. प्रवेश नियंत्रणः

* दुकान में बाहरी और आंतरिक लोगों का नियंत्रण।

4.1.4 सुरक्षा सुनिश्चित करने के उपाय

* नियमित तौर पर सीसीटीवी और गार्ड की जाँच।
* कर्मचारी और ग्राहक सुरक्षा बढ़ाना।
* आपातकालीन निकासी रास्ते साफ़ और खुला रखना।
* आग बुझाने के उपकरण तैयार रखना।
* चोरी रोकने के लिए गुप्त निगरानी और परीक्षण।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. खुदरा स्टोर में सुरक्षा का मुख्य उद्देश्य क्या है?

A. दुकान की सजावट करना B. चोरी और नुकसान से बचाना

C. बिक्री बढ़ाना D. विज्ञापन करना

उत्तरः B. चोरी और नुकसान से बचाना

2. दुकान की अग्निशामक यंत्र किसलिए होती है?

A. चोरी रोकने के लिए B. आग लगने पर बुझाने के लिए

C. सफाई के लिए D. ग्राहक सेवा के लिए

उत्तरः B. आग लगने पर बुझाने के लिए

3. सुरक्षा के लिए कौन-सी तकनीक सबसे महत्वपूर्ण है?

A. टीवी B. सीसीटीवी कैमरा

C. माइक D. कंप्यूटर

उत्तरः B. सीसीटीवी कैमरा

SCERT DELHI

4. दुकान में सुरक्षा गार्ड का काम क्या है?

A. सामान बेचना
B. संदिग्ध गतिविधि रोकना
C. बिलिंग करना
D. दुकान साफ करना

उत्तरः B. संदिग्ध गतिविधि रोकना

5. आपातकालीन निकासी रास्ते क्यों साफ़ रखना जरूरी है?

A. सजावट के लिए
B. त्वरित निकास और सुरक्षा के लिए
C. ग्राहक के लिए आराम
D. बिलिंग के लिए

उत्तरः B. त्वरित निकास और सुरक्षा के लिए

II. सही या गलत

1. सुरक्षा केवल चोरी रोकने तक सीमित है। (गलत)
2. सीसीटीवी कैमरे दुकान की सुरक्षा बढ़ाते हैं। (सही)
3. अग्निशामक यंत्र केवल सजावट के लिए होते हैं। (गलत)
4. सुरक्षाकर्मी संदिग्ध गतिविधियों को रोकते हैं। (सही)
5. आपातकालीन निकासी रास्ते कभी बंद नहीं होने चाहिए। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. दुकान की सुरक्षा के लिए ________ की स्थापना जरूरी है। उत्तरः CCTV कैमरा
2. दुकान में आग लगने पर ________ का इस्तेमाल किया जाता है। उत्तरः अग्निशामक यंत्र
3. संदिग्ध गतिविधि रोकने के लिए ________ की जरूरत होती है। उत्तरः सुरक्षा गार्ड
4. डिजिटल अभिलेखों को भी ________ रखना जरूरी है। उत्तरः सुरक्षित
5. आपातकालीन स्थिति में निकासी के लिए ________ रास्ते साफ़ होने चाहिए। उत्तरः निकास

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. खुदरा स्टोर में सुरक्षा क्यों जरूरी होती है?

उत्तरः चोरी, नुकसान और दुर्घटना से बचाने के लिए।

SCERT DELHI

2. सीसीटीवी कैमरे क्या काम करते हैं?

उत्तरः स्टोर की निगरानी करते हैं और चोरी रोकने में मदद करते हैं।

3. फायर सेफ्टी के मुख्य उपकरण बताइए।

उत्तरः अग्निशामक यंत्र और फायर अलार्म।

4. सुरक्षा गार्ड की भूमिका क्या है?

उत्तरः संदिग्ध गतिविधि रोकना और सुरक्षा सुनिश्चित करना।

5. आपातकालीन निकासी क्या है?

उत्तरः ऐसी व्यवस्था जिससे आग या किसी खतरे से जल्दी और सुरक्षित बाहर निकला जा सके।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. खुदरा स्टोर में सुरक्षा के महत्व को विस्तार से समझाइए।

उत्तरः सुरक्षा से दुकान का माल सुरक्षित रहता है, कर्मचारी और ग्राहक सुरक्षित रहते हैं। इससे दुकानदार का विश्वास बढ़ता है और ग्राहक संतुष्ट होते हैं। चोरी, आग और दुर्घटना जैसी घटनाओं से बचाव होता है।

2. खुदरा स्टोर में सुरक्षा सुनिश्चित करने के उपाय क्या हैं?

उत्तरः CCTV कैमरे लगाना, नियमित जांच करना, सुरक्षा गार्ड रखना, आग बुझाने के यंत्र रखना, आपातकालीन निकासी रास्तों को साफ रखना, सुरक्षा नियमों का पालन करना।

3. क्या होगा यदि स्टोर में सुरक्षा के ठीक उपाय नहीं होंगे?

उत्तरः चोरी और नुकसान बढ़ेंगे, ग्राहक का भरोसा कम होगा, दुकान की छवि खराब होगी, और दुर्घटनाओं का खतरा बढ़ेगा।

सत्र 2: सुरक्षा कर्मियों की भूमिका और कार्य

4.2.1 सुरक्षा कर्मी कौन होते हैं?

सुरक्षा कर्मी वे लोग होते हैं जो खुदरा स्टोर या किसी भी संस्था में सुरक्षा का जिम्मा संभालते हैं। वे चोरी, नुकसान, गलत लोगों के प्रवेश और किसी भी प्रकार की आपराधिक गतिविधि को रोकने का काम करते हैं।

सरल भाषा में, सुरक्षा कर्मी "दुकान और लोगों के रक्षक" होते हैं जो सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं।

SCERT DELHI

4.2.2 सुरक्षा कर्मियों की मुख्य भूमिका

1. चीज़ों की सुरक्षा करनाः

   दुकान में रखे माल और संपत्ति को चोरी या नुकसान से बचाना।

2. ग्राहकों और कर्मचारियों की सुरक्षाः

   दुकान में आने वाले सभी लोगों की सुरक्षा सुनिश्चित करना।

3. संदिग्ध गतिविधियों पर निगरानीः

   किसी भी अजीब या संदिग्ध गतिविधि पर ध्यान देना और तुरन्त प्रतिक्रिया देना।

4. प्रवेश नियंत्रणः

   दुकान या स्टोर में केवल अनुमति प्राप्त लोगों को ही अंदर आने देना।

5. आपातकालीन स्थिति में सहायताः

   आग, हादसा या किसी खतरे की स्थिति में व्यवस्था करना और मदद करना।

6. रिपोर्टिंगः

   सुरक्षा से जुड़ी घटनाओं की रिपोर्ट बनाना।

4.2.3 सुरक्षा कर्मियों के कार्य

* स्टोर के सभी हिस्सों का नियमित निरीक्षण और निगरानी।
* सीसीटीवी फुटेज की निगरानी और रिकॉर्ड रखना।
* दुकान के प्रवेश द्वार पर चेकिंग करना।
* आपातकालीन उपकरण और निकासी मार्गों की जांच।
* ग्राहकों और कर्मचारियों से शालीनता से पेश आना।
* सुरक्षा से जुड़ी ट्रेनिंग और कॉन्फ्रेंस में भाग लेना।

सुरक्षा कर्मियों की भूमिका क्यों जरूरी है?

* वे चोरी और नुकसान को रोकते हैं।
* ग्राहक और कर्मचारियों को सुरक्षित माहौल देते हैं।

SCERT DELHI

*	स्टोर की साख और विश्वसनीयता बढ़ाते हैं।

*	आपातकालीन घटना में नियंत्रण और सहायता प्रदान करते हैं।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. सुरक्षा कर्मी स्टोर में किसका ध्यान रखते हैं?

A. सफाई	B. सुरक्षा और निगरानी

C. माल की खरीददारी	D. बिलिंग

उत्तरः B. सुरक्षा और निगरानी

2. संदिग्ध गतिविधि दिखने पर सुरक्षा कर्मी क्या करते हैं?

A. नजरअंदाज करते हैं	B. तुरंत कार्रवाई करते हैं

C. दुकान छोड़ देते हैं	D. ग्राहकों से पूछताछ करते हैं

उत्तरः B. तुरंत कार्रवाई करते हैं

3. सुरक्षा कर्मी किसे रिपोर्ट करते हैं?

A. स्टोर मालिक	B. बिक्रीकर्मी

C. मैनेजर या सीनियर अधिकारी	D. ग्राहक सेवा विभाग

उत्तरः C. मैनेजर या सीनियर अधिकारी

4. आपातकालीन स्थिति में सुरक्षा कर्मी क्या करते हैं?

A. मदद और नियंत्रण करते हैं	B. दुकान छोड़ देते हैं

C. भुगतान करने लगते हैं	D. टीवी देखते हैं

उत्तरः A. मदद और नियंत्रण करते हैं

5. सुरक्षा कर्मी को प्रशिक्षण क्यों लेना चाहिए?

A. सजावट के लिए	B. सुरक्षा कार्यों को सही तरीके से करने के लिए

C. माल बेचने के लिए	D. ग्राहकों का मनोरंजन करने के लिए

उत्तरः B. सुरक्षा कार्यों को सही तरीके से करने के लिए

SCERT DELHI

II. सही या गलत

1. सुरक्षा कर्मी केवल बाहर निगरानी करते हैं। (गलत)
2. संदिग्ध गतिविधि पर सुरक्षा कर्मी तुरंत सुनिश्चित कार्रवाई करते हैं। (सही)
3. सुरक्षा कर्मियों को ग्राहकों से रुखा व्यवहार करना चाहिए। (गलत)
4. सुरक्षा कर्मी को आपातकालीन योजनाओं का ज्ञान होना चाहिए। (सही)
5. सुरक्षा कर्मी दुकान के सभी हिस्सों का निरीक्षण करते हैं। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. सुरक्षा कर्मी की जिम्मेदारी होती है माल की और ________ की सुरक्षा करना। उत्तरः लोगों
2. संदिग्ध गतिविधि दिखने पर सुरक्षा कर्मी तुरंत ________ करते हैं। उत्तरः कार्रवाई
3. सुरक्षा कर्मी प्रायः ________ और सीनियर अधिकारी को रिपोर्ट करते हैं। उत्तरः मैनेजर
4. आपातकालीन स्थिति में सुरक्षा कर्मी ________ और सहायता करते हैं। उत्तरः नियंत्रण
5. सुरक्षा कर्मी को सही काम करने के लिए ________ की जरूरत होती है। उत्तरः प्रशिक्षण

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. सुरक्षा कर्मी क्या करते हैं?

उत्तरः माल, कर्मचारी और ग्राहकों की सुरक्षा करते हैं, संदिग्ध गतिविधि पर नजर रखते हैं और आपातकालीन सहायता देते हैं।

2. सुरक्षा कर्मी को किस को रिपोर्ट करना होता है?

उत्तरः स्टोर के मैनेजर या वरिष्ठ अधिकारियों को।

3. संदिग्ध गतिविधि पर सुरक्षा कर्मी की क्या भूमिका होती है?

उत्तरः तुरंत ध्यान देना और उचित कार्रवाई करना।

4. सुरक्षा कर्मियों के प्रशिक्षण का महत्व क्या है?

उत्तरः बेहतर सुरक्षा और आपातकालीन स्थिति में सही प्रतिक्रिया के लिए।

5. सुरक्षा कर्मी स्टोर की किन जगहों की निगरानी करते हैं?

उत्तरः दुकान के अंदर, बाहर, प्रवेश द्वार और स्टोर के सभी भागों।

SCERT DELHI

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. सुरक्षा कर्मियों की भूमिका और कार्य विस्तार से बताइए।

उत्तरः सुरक्षा कर्मी माल, लोग और संपत्ति की सुरक्षा करते हैं। वे संदिग्ध गतिविधियों पर नजर रखते हैं, प्रवेश नियंत्रण करते हैं, आपातकाल में मदद और नियंत्रण करते हैं, और सुरक्षा संबंधित रिपोर्ट तैयार करते हैं।

2. सुरक्षा कर्मियों की भूमिका स्टोर प्रबंधन में क्यों महत्वपूर्ण है?

उत्तरः वे दुकान की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं, ग्राहकों और कर्मचारियों का भरोसा बढ़ाते हैं, और आपातकालीन घटनाओं को प्रभावी तरीके से संभालते हैं।

3. सुरक्षा कर्मी को कौन-कौन से गुण होने चाहिए?

उत्तरः सजगता, मजबूत शारीरिक क्षमता, अच्छा संचार कौशल, आपातकालीन योजना का ज्ञान, समर्पण।

4. सुरक्षा कर्मी की मदद से स्टोर में कैसे सुधार होता है?

उत्तरः चोरी और नुकसान कम होता है, ग्राहक सुरक्षा महसूस करते हैं, और स्टोर की विश्वसनीयता बढ़ती है।

सत्र 3: सफाई में सामग्री का संचालन

4.3.1 सफाई में सामग्री का क्या मतलब है?

सफाई में सामग्री से आशय उन चीज़ों से है जिनका इस्तेमाल दुकान या स्टोर को साफ-सुथरा रखने के लिए किया जाता है। जैसे झाड़ू, पोछा, क्लीनिंग पॉडर, डिसइंफेक्टेंट, बाल्टी, स्वीपर आदि।

SCERT DELHI

4.3.2 सामग्री का संचालन क्यों जरूरी है?

* सही तरीके से सामग्री का इस्तेमाल और संभालना जरुरी होता है ताकि वे सुरक्षित रहें।
* गलत तरीके से रखने पर सामग्री खराब हो सकती हैं या नुकसान कर सकती हैं।
* सही प्रबंधन से सफाई व्यवस्था बेहतर बनती है।
* सामग्री का खर्च नियंत्रित रहता है।

4.3.3 सफाई सामग्री के संचालन के मुख्य बिंदु

1. सामग्री का सही भंडारणः
    * सामग्री को साफ, सूखे और सुरक्षित स्थान पर रखें।
    * रासायनिक पदार्थों (जैसे क्लीनर) को बच्चों और ग्राहकों से दूर रखें।
2. सामग्री का समय पर उपयोग और जांचः
    * नियमित रूप से सामग्री की जांच करें कि वे खराब न हुई हों।
    * समय-समय पर जरूरत के अनुसार नई सामग्री मंगवाएं।
3. सुरक्षा के नियमः
    * सफाई सामग्री का उपयोग करते समय दस्ताने, मास्क जैसे सुरक्षा उपकरण पहनें।
    * सामग्री को सही मात्रा और सही मशीनों/उपकरणों के साथ इस्तेमाल करें।
4. सामग्री की सूची बनानाः
    * प्रत्येक सामग्री की मात्रा, खरीद और उपयोग का रिकॉर्ड रखें।
5. कर्मचारियों को प्रशिक्षणः
    * सफाई में उपयोग होने वाली सामग्री के सही इस्तेमाल का प्रशिक्षण दें।

सामग्री संचालन के फायदे

* सफाई बेहतर होती है और दुकान गंदी नहीं होती।
* सामग्री का नुकसान और गलत इस्तेमाल कम होता है।
* लागत की बचत होती है।
* कर्मचारी सुरक्षित रहते हैं।

SCERT DELHI

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. सफाई सामग्री को कहाँ रखने की जरूरत है?

A. खुले स्थान पर B. साफ और सुरक्षित जगह पर

C. ग्राहक क्षेत्र में D. जमीन पर फैला कर

उत्तरः B. साफ और सुरक्षित जगह पर

2. क्लीनिंग सामग्री का संचालन क्यों जरूरी है?

A. लागत बचाने और सुरक्षा के लिए B. सजावट के लिए

C. ग्राहकों को दिखाने के लिए D. कोई मतलब नहीं

उत्तरः A. लागत बचाने और सुरक्षा के लिए

3. सफाई सामग्री के उपयोग में सुरक्षा क्या है?

A. बिना सुरक्षा के काम करना B. दस्ताना और मास्क पहनना

C. पानी में डालना D. फेंक देना

उत्तरः B. दस्ताना और मास्क पहनना

4. सफाई सामग्री की जांच कब करनी चाहिए?

A. कभी नहीं B. नियमित रूप से

C. तब जब नया सामान आये D. महीने में एक बार

उत्तरः B. नियमित रूप से

5. सफाई सामग्री की सूची क्यों बनानी चाहिए?

A. बेकार की चीज़ें फेंकने के लिए B. सामग्री का सही प्रबंधन और खपत जानने के लिए

C. स्टोर की सजावट के लिए D. ग्राहकों के लिए

उत्तरः B. सामग्री का सही प्रबंधन और खपत जानने के लिए

SCERT DELHI

II. सही या गलत

1. सफाई सामग्री को खुले में रखना सुरक्षित होता है। (गलत)
2. सफाई कर्मचारी को सुरक्षा उपकरण पहनना चाहिए (सही)
3. सफाई सामग्री की सूची रखना जरूरी नहीं है। (गलत)
4. सामग्री का उपयोग समय पर और सही तरीके से किया जाना चाहिए। (सही)
5. कर्मचारियों को सफाई सामग्री का सही उपयोग सिखाना चाहिए। (सही)

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. सफाई सामग्री को ________ और ________ स्थान पर रखना चाहिए। उत्तरः साफ, सुरक्षित
2. सफाई सामग्री उपयोग करते समय ________ पहनना जरूरी है। उत्तरः दस्ताने
3. सामग्री की ________ बनाकर खर्च नियंत्रित किया जा सकता है। उत्तरः सूची
4. सामग्री की नियमित ________ जरूरी है। उत्तरः जांच
5. सफाई कर्मचारियों को सामग्री के सही उपयोग का ________ देना चाहिए। उत्तरः प्रशिक्षण

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. सफाई सामग्री का संचालन क्या है?

उत्तरः सामग्री को सुरक्षित, सही और प्रभावी तरीके से इस्तेमाल करना और रखरखाव करना।

2. सफाई सामग्री को कहाँ और कैसे रखना चाहिए?

उत्तरः साफ-सुथरे, सूखे और सुरक्षित स्थान पर।

3. सफाई में सुरक्षा उपकरण क्यों जरूरी हैं?

उत्तरः क्योंकि कई सामग्री में रसायन होते हैं जो त्वचा या सांस के लिए हानिकारक हो सकते हैं।

4. सामग्री की सूची बनाने का क्या फायदा है?

उत्तरः सामग्री का सही प्रबंधन और लागत की बचत करना।

5. सफाई कर्मचारियों को क्या प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए?

उत्तरः सामग्री के सही उपयोग और सुरक्षा नियमों का।

SCERT DELHI

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. सफाई सामग्री के संचालन की प्रक्रिया को विस्तार से समझाइए।

उत्तरः सामग्री को साफ और सुरक्षित जगह पर रखना, सुरक्षा उपकरण पहनकर सही मात्रा में उपयोग करना, सामग्री की नियमित जांच करना, सूची बनाकर प्रबंधन करना और कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना।

2. सफाई सामग्री के संचालन में सुरक्षा क्यों जरूरी है?

उत्तरः क्योंकि सफाई में इस्तेमाल होने वाली कई सामग्री जहरीली या हानिकारक हो सकती हैं। सही सुरक्षा से कर्मचारी सुरक्षित रहते हैं और दुर्घटना से बचाव होता है।

3. सफाई सामग्री के संचालन से स्टोर को क्या लाभ होते हैं?

उत्तरः स्टोर साफ-सुथरा रहता है, सामग्री खराब नहीं होती, खर्च में बचत होती है और अच्छा माहौल बना रहता है।

सत्र 4: साफ-सफाई की प्रक्रिया

4.4.1 साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया क्या है?

साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया का मतलब है दुकान या किसी भी जगह को साफ, स्वस्थ और व्यवस्थित बनाए रखने के लिए जो काम किए जाते हैं।

यह सिर्फ झाड़ू पोछा लगाना नहीं, बल्कि सही तरीके से सफाई करने, सामग्री चुनने, और नियमित रूप से इसे करना शामिल है।

4.4.2 साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया के मुख्य चरण

1. पूर्व तैयारी (Preparation):

* साफ़-सफ़ाई के लिए जरूरी सामान और उपकरण तैयार करना।
* क्षेत्र को व्यवस्थित करना ताकि सफाई में आसानी हो।

2. सफाई करना (Cleaning):

* झाड़ू लगाना, पोछा लगाना, डस्टिंग करना।
* फर्श, शेल्फ, काउंटर, दरवाज़े आदि को साफ करना।

3. कीटाणु नाशन (Disinfection):

* खतरनाक बैक्टीरिया और कीटाणुओं को खत्म करने के लिए डिटर्जेंट या डिसइंफेक्टेंट का उपयोग।

SCERT DELHI

4. सामग्री और उपकरणों की सफाईः

* झाड़ू, पोछा, बाल्टी आदि का भी नियमित सफाई करना।

5. नियमित निरीक्षण (Inspection):

* सफाई के बाद जांच करना कि कहीं कोई गंदगी छूटी तो नहीं।

4.4.3 साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया क्यों जरूरी है?

* यह ग्राहकों और कर्मचारियों को स्वस्थ और सुरक्षित रखती है।
* दुकान की छवि साफ और पेशेवर बनती है।
* गंदगी, वायरस और बैक्टीरिया से बचाव होता है।
* बिक्री पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है क्योंकि ग्राहक स्वच्छ दुकान पसंद करते हैं।
* कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।

4.4.4 कचरा निपटान से जुड़े मुख्य बिंदुः

1. सभी प्रकार के कचरे को सुरक्षित और पर्यावरण के अनुकूल तरीके से हटाना आवश्यक है।
2. हर स्टोर की कचरा निपटान नीति अलग-अलग हो सकती है, जो उनकी वर्तमान हाउसकीपिंग प्रक्रिया पर निर्भर करती है।
3. NSW की पर्यावरण सुरक्षा संस्था (Environment Protection Authority - EPA) खुदरा विक्रेताओं को उपयुक्त कचरा निपटान रणनीति बनाने और लागू करने में सहायता कर सकती है।

अभ्यास

I. बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया का पहला कदम क्या है?

A. सफाई करना   B. उपकरण तैयार करना

C. निरीक्षण करना   D. कीटाणु नाशन

उत्तरः B. उपकरण तैयार करना

SCERT DELHI

2. कीटाणु नाशन किसलिए जरूरी है?

A. दुकान सजाने के लिए
B. बैक्टीरिया और वायरस खत्म करने के लिए
C. माल बेचने के लिए
D. ग्राहक लुभाने के लिए

उत्तरः B. बैक्टीरिया और वायरस खत्म करने के लिए

3. सफाई के बाद क्या करना चाहिए?

A. तुरंत दुकान बंद कर देना
B. निरीक्षण करना
C. सामान ढक लेना
D. नया सामान मंगवाना

उत्तरः B. निरीक्षण करना

4. कौन सा उपकरण साफ़-सफ़ाई में मदद करता है?

A. कंप्यूटर
B. झाड़ू और पोछा
C. कैमरा
D. कलर पेंसिल

उत्तरः B. झाड़ू और पोछा

5. साफ-सुथरी दुकान ग्राहक पर क्या असर डालती है?

A. ग्राहकों को आकर्षित करती है
B. ग्राहकों को दूर भगाती है
C. कोई असर नहीं डालती
D. बिक्री कम कर देती है

उत्तरः A. ग्राहकों को आकर्षित करती है

II. सही या गलत (सही / गलत)

1. साफ़-सफ़ाई में उपकरणों की भी सफाई करनी चाहिए। (सही)
2. निरीक्षण प्रक्रिया का आखिरी हिस्सा है। (सही)
3. कीटाणु नाशन केवल अस्पतालों में ही जरूरी है। (गलत)
4. सफाई करने से दुकान गंदी दिखाई देती है। (गलत)
5. साफ-सुथरी जगह ग्राहक को बेहतर अनुभव देती है। (सही)

SCERT DELHI

III. रिक्त स्थान भरें (Fill in the blanks)

1. साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया की शुरुआत होती है ________ से। उत्तरः पूर्व तैयारी

2. झाड़ू और पोछा सफाई के लिए ________ सामग्री हैं। उत्तरः आवश्यक

3. कीटाणु नाशन से दुकान में ________ कम होते हैं। उत्तरः वायरस और बैक्टीरिया

4. साफ-सफाई के बाद ________ करना जरूरी होता है। उत्तरः निरीक्षण

5. सफाई से ग्राहक का दुकान पर ________ बेहतर होता है। उत्तरः अनुभव

IV. लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Questions with Answers)

1. साफ़-सफ़ाई की प्रक्रिया क्यों जरूरी है?

उत्तरः क्योंकि यह स्वस्थ वातावरण बनाता है और ग्राहकों एवं कर्मचारियों को सुरक्षित रखता है।

2. सफाई की प्रक्रिया के कौन से मुख्य चरण हैं?

उत्तरः पूर्व तैयारी, सफाई, कीटाणु नाशन, उपकरणों की सफाई, और निरीक्षण।

3. कीटाणु नाशन क्या है और क्यों आवश्यक है?

उत्तरः यह बैक्टीरिया और वायरस को मारने की प्रक्रिया है, जो बीमारी फैलने से रोकती है।

4. सफाई के लिए किन उपकरणों का इस्तेमाल होता है?

उत्तरः झाड़ू, पोछा, बाल्टी, डिटर्जेंट, डिसइंफेक्टेंट।

5. साफ-सुथरी दुकान ग्राहक अनुभव को कैसे बेहतर बनाती है?

उत्तरः ग्राहक को सुरक्षित, आरामदायक और भरोसेमंद महसूस कराती है।

V. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Questions with Answers)

1. साफ-सफाई की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को विस्तार से बताइए।

उत्तरः

* सबसे पहले साफ-सफाई के लिए उपकरण तैयार करना होता है।
* फिर झाड़ू, पोछा और डस्टिंग जैसे काम किए जाते हैं।
* उसके बाद कीटाणु नाशन से हानिकारक जीवाणुओं को खत्म किया जाता है।

SCERT DELHI

* उपकरणों को भी साफ रखा जाता है।

* अंत में निरीक्षण कर पुष्टि की जाती है कि सफाई पूरी हुई है।

2. साफ-सफाई की प्रक्रिया क्यों आवश्यक है, इसका व्यवसाय पर क्या प्रभाव पड़ता है?

उत्तरः यह ग्राहकों को आकर्षित करती है, कर्मचारी स्वस्थ रहते हैं, दुकान की छवि बेहतर होती है और बिक्री बढ़ती है। गंदगी और संक्रमण से बचाव होता है।

3. कीटाणु नाशन कैसे दुकान की सुरक्षा में मदद करता है?

उत्तरः यह वायरस, बैक्टीरिया और संक्रमण को खत्म कर ग्राहकों और कर्मचारियों को बीमार होने से बचाता है।

SCERT DELHI

महत्वपूर्ण गतिविधियाँ

1.1 गतिविधिः खुदरा संगठन में भुगतानों को संभालने का कार्य

उद्देश्य (Objective):

छात्र खुदरा संगठन में विभिन्न प्रकार के भुगतान (Cash, Card, UPI, Voucher) को संभालने की प्रक्रिया को समझें और उसका व्यावहारिक अनुभव प्राप्त करें।

सामग्री (Materials Required):

सामग्री	उद्देश्य / विवरण
नकली नकद नोट और सिक्के	कैश लेन-देन का अभ्यास और रोल-प्ले के लिए
डेबिट/क्रेडिट कार्ड (डेमो)	कार्ड पेमेंट प्रक्रिया दिखाने और अभ्यास के लिए
QR कोड प्रिंटेड शीट (UPI के लिए)	डिजिटल पेमेंट (UPI) का डेमो
बिलिंग स्लिप / इनवॉइस	खरीदारी के बाद रसीद या इनवॉइस दिखाने के लिए
POS मशीन या कार्ड स्वाइप का रोल-प्ले	रियलिस्टिक लेन-देन का अनुभव
प्रोडक्ट टैग (बारकोड सहित)	सामान की पहचान और बिलिंग के लिए
कैश रजिस्टर का मॉडल (अगर संभव हो)	वास्तविक स्टोर अनुभव के लिए

प्रक्रिया (Steps to Perform):

1. कक्षा को दो भागों में बाँटें – ग्राहक और स्टोर कर्मचारी (बिलिंग कर्मी)।
2. स्टोर पर विभिन्न उत्पाद रखें और उनकी कीमत तय करें।
3. ग्राहक अपनी पसंद का उत्पाद चुनकर काउंटर पर लाए।
4. बिलिंग कर्मी निम्नलिखित भुगतान प्रक्रियाएँ करें:
   * नकद में भुगतान लेना (नकली नकदी से)
   * कार्ड स्वाइप करना (डेमो कार्ड से)

UPI से भुगतान लेना (QR कोड दिखना) वाउचर स्वीकार करना

5. ग्राहक को बिल और शेष राशि लौटाई जाए।
6. बिलिंग कर्मी सभी लेन-देन को भुगतान रजिस्टर या रसीद बुक में दर्ज करें।

SCERT DELHI

7. हर लेन-देन के बाद ग्राहक से पुष्टि (Confirmation) लें।

सावधानियाँ जिन पर छात्रों को ध्यान देना चाहिए:

* नकद गिनते समय गलती न हो।
* कार्ड पिन मांगते समय गोपनीयता बनाए रखें।
* UPI पेमेंट में ग्राहक का नाम और भुगतान पुष्टि ज़रूर देखें।
* वाउचर की वैधता (expiry) और शेष राशि जांचें।

आकलन (Assessment Criteria):

मापदंड (Criteria)	**अंक (Marks)**
भुगतान की विधि को सही ढंग से अपनाना	5
ग्राहक सेवा और व्यवहार	5
उपकरणों का सही उपयोग	5
सटीकता और विवरण	5
कुल	20

सीखने के पश्चात

छात्र यह समझेंगे कि वास्तविक खुदरा माहौल में भुगतान कैसे स्वीकार और सुरक्षित रूप से पूरा किया जाता है, और ग्राहक संतुष्टि को कैसे बनाए रखा जाता है।

1.2 गतिविधि: लोडिंग और अनलोडिंग पर संक्षिप्त रिपोर्ट

रिपोर्ट का शीर्षक: खुदरा स्टोर में लोडिंग और अनलोडिंग की प्रक्रिया का संक्षिप्त वर्णन

परिचय (Introduction):

खुदरा व्यवसाय में उत्पादों को एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजने और प्राप्त करने की प्रक्रिया में लोडिंग (लोडिंग) और अनलोडिंग (अनलोडिंग) अत्यंत महत्वपूर्ण चरण होते हैं। ये दोनों कार्य सही तरीके से किए जाएँ तो उत्पाद सुरक्षित रहते हैं और ग्राहक को समय पर सेवा मिलती है।

1. **लोडिंग (Loading) क्या है?**

   लोडिंग का अर्थ है – माल को गोदाम, दुकान या वेयरहाउस से वाहन में चढ़ाना।

SCERT DELHI

उद्देश्यः

* माल को व्यवस्थित और सुरक्षित तरीके से वाहन में रखना।

* ट्रक/वैन की क्षमता के अनुसार सामान की उचित प्लेसमेंट करना।

2. **अनलोडिंग (Unloading) क्या है?** अनलोडिंग का अर्थ है – सामान को वाहन से उतार कर दुकान या गोदाम में पहुँचाना।

उद्देश्यः

* माल को बिना नुकसान के गंतव्य स्थान पर पहुँचाना।

* उत्पाद को व्यवस्थित तरीके से संग्रहित करना।

3. **सावधानियाँः**

* भारी वस्तुओं को पहले और हल्के को ऊपर रखें।

* नाजुक वस्तुओं को उचित पैकिंग और सावधानी से रखें।

* सामान उतारते समय धक्का-मुक्की न करें।

4. **लोडिंग और अनलोडिंग का महत्वः**

* उत्पाद की गुणवत्ता बनी रहती है।

* स्टोर की स्टॉकिंग और इन्वेंट्री सही रहती है।

* समय की बचत होती है और ग्राहक को डिलीवरी समय पर मिलती है।

निष्कर्षः

लोडिंग और अनलोडिंग केवल सामान उठाने और रखने की प्रक्रिया नहीं है, बल्कि यह खुदरा प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। यदि इसे सही तरीके से किया जाए तो पूरे आपूर्ति तंत्र (supply chain) की दक्षता बढ़ती है और ग्राहक संतुष्टि भी सुनिश्चित होती है।

1.3 गतिविधिः ग्राहक प्रबंध, पैकिंग, बैगिंग और सामान की डिलीवरी पर रोल प्ले-

उद्देश्यः छात्रों को ग्राहक सेवा, पैकिंग और डिलीवरी की प्रक्रिया का व्यावहारिक अनुभव देना।

प्रक्रियाः

1. कक्षा को दो समूहों में बाँटे – एक "ग्राहक" और एक "स्टोर स्टाफ"।

SCERT DELHI

2. ग्राहक कोई उत्पाद चुनते हैं और डिलीवरी के लिए ऑर्डर करते हैं।

3. स्टाफ ऑर्डर का बिल बनाएगा, सामान पैक करेगा और लेबल लगाएगा।

4. एक छात्र डिलीवरी बॉय की भूमिका निभाकर ग्राहक को सामान पहुँचाएगा।

5. ग्राहक डिलीवरी की पुष्टि करेगा और भुगतान करेगा।

सीखः

* संचार कौशल
* सेवा भावना
* पैकिंग की सावधानी
* समय प्रबंधन
* ग्राहक संतुष्टि

2.1 गतिविधिः लोडिंग और अनलोडिंग पर संक्षिप्त रिपोर्ट

परिचयः लोडिंग और अनलोडिंग खुदरा स्टोर संचालन का महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। इसमें माल को वाहन में चढ़ाना (लोडिंग) और गंतव्य पर उसे सही-सलामत उतारना (अनलोडिंग) शामिल है। यह काम कुशलता और सुरक्षा के साथ किया जाना चाहिए ताकि माल की हानि न हो और समय की भी बचत हो।

प्रक्रियाः

1. माल की जाँच करें कि वह सही हालत में है।

2. लोडिंग के समय सामान को ठीक से वाहन में रखें, भारी चीज नीचे और हल्की ऊपर रखें।

3. माल को गांठें या बांध दें ताकि वह चलते समय इधर-उधर न हिले।

4. गंतव्य पर पहुँचने के बाद, सर्वप्रथम माल की जाँच करें और ध्यान से उतारें।

5. उतारे गए माल को भंडारण या बिक्री के लिए तैयार करें।

महत्वः

* समय की बचत और काम में कुशलता।
* सुरक्षित माल का हस्तांतरण।
* कर्मचारियों और माल की सुरक्षा।

SCERT DELHI

* बेहतर ग्राहक सेवा — सही समय पर सामान पहुँचना।

समस्याएँ:

* सही उपकरण/मशीन न होना।
* कर्मचारियों का उचित प्रशिक्षण न होना।
* लापरवाही से माल की क्षति और चोट का जोखिम।
* मौसम या भीड़भाड़ के कारण देरी।

समाधान:

* स्टाफ को प्रशिक्षण देना।
* सही उपकरणों और तकनीकों का उपयोग।
* सुरक्षा का ध्यान रखना।

सत्रः खुदरा परिवहन से जुड़ी समस्याओं की पहचान

1. यातायात और सड़केंः भीड़भाड़, ट्रैफिक जाम और टूटी सड़कों के कारण माल पहुँचाने में देरी होती है।
2. सुरक्षाः माल की चोरी, डकैती या दुर्घटना जैसी घटनाएँ ट्रांसपोर्ट के दौरान हो सकती हैं।
3. लागतः पेट्रोल-डीज़ल की महंगाई, टोल टैक्स और रखरखाव के खर्च के कारण परिवहन महँगा हो जाता है।
4. दक्षताः कभी-कभी सामान पहुँचने में समय बहुत अधिक लग जाता है, जिससे ग्राहकों की संतुष्टि पर असर पड़ता है।
5. मौसमः बारिश, बर्फबारी, या तूफान की वजह से गाड़ियाँ रुक जाती हैं या नुकसान हो सकता है।
6. अवसंरचनाः कुछ इलाकों में अच्छे गोदाम और परिवहन साधनों की कमी।

निष्कर्ष:

लोडिंग और अनलोडिंग की प्रक्रिया जितनी ध्यान से की जाए, उतना नुकसान कम और काम आसान होता है।

खुदरा परिवहन की समस्याएँ समय, लागत और सुरक्षा को प्रभावित करती हैं, इसलिए इनका समाधान करना जरूरी है ताकि ग्राहकों तक समय पर और सुरक्षित सामान पहुँच सके।

SCERT DELHI

3.1 गतिविधिः ग्राहक प्रबंधन, पैकिंग, बैगिंग और सामान की डिलीवरी पर भूमिका निभाना

ग्राहक प्रबंधन

ग्राहक प्रबंधन का मतलब है ग्राहकों के साथ सही और नम्र व्यवहार करना, उनकी ज़रूरतों को समझना, समस्याओं का समाधान करना और उन्हें बेहतर सेवा देना। इससे ग्राहक संतुष्ट होते हैं और दुकान पर वापस आने की इच्छा रखते हैं।

* ग्राहकों को सम्मान देना।
* उनकी खरीदारी में मदद करना।
* उनकी समस्याएं और शिकायतें सुनकर उनका समाधान करना।

पैकिंग (Packing)

पैकिंग का काम है सामान को इस तरह पैक करना कि वह सुरक्षित रहे और ग्राहक तक सही स्थिति में पहुँचे।

* सामान को सही आकार के डिब्बों या पैकेट्स में रखना।
* टूटने या खराब होने से बचाने के लिए उचित सामग्री का उपयोग।
* पैकिंग पर सही लेबल लगाना (जैसे उत्पाद का नाम, मात्रा)।

बैगिंग (Bagging)

बैगिंग मतलब है ग्राहक द्वारा खरीदें गए सामान को दुकानदार की सहायता से या खुद ग्राहक के लिए बैग में डालना। यह ग्राहक के लिए सामान को लेकर जाना आसान बनाता है।

* हल्के और भारी सामान को अलग-अलग बैग में रखना।
* पर्यावरण के अनुकूल बैग का उपयोग बढ़ाना।
* बैग को मजबूती से बंद करना ताकि सामान गिरे नहीं।

सामान की डिलीवरी (Delivery)

डिलीवरी का मतलब है ग्राहक तक सामान सुरक्षित और समय पर पहुँचाना। यह खुदरा स्टोर के लिए बहुत महत्वपूर्ण सेवा है।

* डिलीवरी के लिए सही वाहन का चुनाव करना।
* सामान को लोड और अनलोड करना सावधानी से।
* ग्राहक को डिलीवरी का समय और स्थिति की जानकारी देना।

SCERT DELHI

* सामान की सही कीमत वसूलना और रसीद देना।

भूमिका निभाने का महत्व

* ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है।
* दुकान की छवि अच्छी बनती है।
* बिक्री और मुनाफा बढ़ता है।
* ग्राहकों के साथ लंबे समय तक अच्छे संबंध बनते हैं।

SCERT DELHI

महत्वपूर्ण केस स्टडीज

1. स्टोर डिजाइन और ग्राहक व्यवहार

केसः अर्पिता ने नया किराना स्टोर खोला। उसने नोटिस किया कि ग्राहक केवल जल्दी-जल्दी सामान उठा रहे हैं और स्टोर में ज्यादा समय नहीं बिताते।

प्रश्नः

(i) अर्पिता को अपने स्टोर के डिज़ाइन को बेहतर करने के लिए क्या करना चाहिए ताकि ग्राहक अधिक समय बिताएँ?

उत्तरः अर्पिता को स्टोर में अच्छा डिस्प्ले, आकर्षक रंग, सही लाइटिंग और सरल नेविगेशन की व्यवस्था करनी चाहिए, जिससे ग्राहकों का ध्यान आकर्षित हो और वे खरीदारी में रुचि लें।

2. रिटर्न पॉलिसी और ग्राहक विश्वास

केसः रोहित को खरीदे गए प्रोडक्ट में दोष नजर आया, वह रिटेलर के पास लौट गया।

प्रश्नः

(i) खुदरा स्टोर की रिटर्न पॉलिसी का ग्राहक संतुष्टि पर क्या प्रभाव पड़ता है?

उत्तरः अच्छा रिटर्न पॉलिसी ग्राहक को भरोसा देती है कि अगर वस्तु में खराबी है तो उनकी समस्या का समाधान होगा, जिससे ग्राहक बार-बार स्टोर पसंद करेगा।

3. बिलिंग में शुद्धता

केसः रश्मि ने शाम को स्टोर में खरीदारी की और बिल में गलत राशि दर्ज हो गई।

प्रश्नः

(i) बिलिंग की शुद्धता क्यों आवश्यक है?

उत्तरः बिलिंग में शुद्धता ग्राहक संतुष्टि बढ़ाती है व स्टोर की छवि को मजबूत करती है। गलत बिलिंग के कारण ग्राहक का भरोसा टूट सकता है।

4. स्टोर लेआउट का महत्व

केसः (Reliance Fresh का उदाहरण)

प्रश्नः

(i) स्टोर लेआउट में 'डायगोनल फ्लोर प्लान' की क्या विशेषता है?

उत्तरः डायगोनल फ्लोर प्लान स्टोर का व्यवस्थित संचालन आसान बनाती है, ग्राहक फ्लो नियंत्रित करता है, लेकिन इसमें निगरानी और सुरक्षा चुनौतीपूर्ण हो सकती है।

5. फर्स्ट ऐड किट की आवश्यकता

केसः स्टाफ में किसी को चोट लग गई, लेकिन उन्हें फर्स्ट ऐड किट का इस्तेमाल नहीं आता।

प्रश्नः

(i) फर्स्ट ऐड किट दुकान में क्यों जरूरी है?

उत्तरः आकस्मिक दुर्घटनाओं में त्वरित प्राथमिक उपचार देकर बड़े नुकसान को रोका जा सकता है, इससे स्टाफ व ग्राहक में सुरक्षा की भावना बढ़ती है।

6. वस्तुओं का डिस्प्ले

केसः स्टोर मैनेजर ने नया डिस्प्ले लगाया और देखा कि सेल बढ़ गई।

प्रश्नः

(i) अच्छा डिस्प्ले ग्राहक खरीदारी व्यवहार को कैसे प्रभावित करता है?

उत्तरः आकर्षक डिस्प्ले उत्पादों को ध्यान में लाता है, ग्राहकों को आकर्षित करता है और उन पर सकारात्मक प्रभाव डालता है जिससे सेल बढ़ती है।

7. ग्राहक को समझना

केसः कुछ ग्राहकों ने स्टोर में वस्तु देखी, और बिना खरीदे चले गए।

प्रश्नः

(i) मैनेजर को ऐसी स्थिति में क्या करना चाहिए?

उत्तरः ग्राहकों के फीडबैक लेना, डिस्प्ले सुधारना, सही मूल्य निर्धारण व आकर्षक ऑफर देना जिससे ग्राहक खरीदारी के लिए प्रेरित हों।

SCERT DELHI

8. शॉपिंग में सुविधा

केसः अजय स्टोर पर खरीदारी करने आया, लेकिन पेमेंट के लिए लम्बी कतार लग गई।

प्रश्नः

(i) स्टोर में पेमेंट सुविधा को बेहतर कैसे बनाया जा सकता है?

उत्तरः कई बिलिंग काउंटर, डिजिटल पेमेंट, सीधा कैश काउंटर, बारकोड स्कैनर आदि का उपयोग कर प्रक्रिया को कम समय में और आसान बना सकते हैं।

9. इम्पल्स बाइइंग

केसः राधिका ने शॉपिंग करते समय अचानक कॉफी मग खरीद लिया।

प्रश्नः

(i) इम्पल्स बाइइंग क्या है और रिटेलर को इससे कैसे लाभ होता है?

उत्तरः जब ग्राहक बिना योजना के कोई वस्तु खरीदता है तो उसे इम्पल्स खरीद कहते हैं। डिस्प्ले व ऑफर से रिटेलर अपनी सेल आसानी से बढ़ा सकता है।

10. स्टाफिंग और ट्रेनिंग

केसः नए स्टाफ को रिटेल स्टोर उपकरणों का सही उपयोग नहीं आता।

प्रश्नः

(i) रिटेल स्टाफिंग और ट्रेनिंग क्यों जरूरी है?

उत्तरः कार्य की दक्षता, ग्राहक संतुष्टि, उत्पाद जानकारी और बेहतर सर्विस के लिए स्टाफ प्रशिक्षण अनिवार्य है।

11. मर्चेंडाइज़र का सही चयन

केसः स्टोर में नए सीज़न के कपड़े लाने हैं।

प्रश्नः

(i) रिटेलर को सही मर्चेंडाइज़र का चयन कैसे करना चाहिए?

उत्तरः बाज़ार की मांग, ट्रेंड, ग्राहक पसंद, मौसम आदि को ध्यान में रखकर सही उत्पादों का चयन करना चाहिए।

SCERT DELHI

12. सुरक्षा और साफ-सफाई

केसः अचानक दुकान में फिसलन हो गई और ग्राहक गिर गया।

प्रश्नः

(i) रिटेल स्टोर में सुरक्षा और हाउसकीपिंग का क्या महत्व है?

उत्तरः अच्छी सुरक्षा व सफाई दुर्घटना रोकती है, ग्राहक और स्टाफ को सुरक्षित माहौल देती है और स्टोर की अच्छी छवि बनाती है।

महत्वपूर्ण प्रश्न

बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQs)

1. ग्राहक को आकर्षित करने वाला सबसे महत्वपूर्ण तत्व कौन सा है?

a) स्टोर का आकार b) डिस्प्ले और सजावट

c) स्टोर का स्थान d) दुकान का खुला समय

2. फर्स्ट ऐड किट का आधिकारिक निशान क्या है?

a) लाल क्रॉस b) सफेद क्रॉस हरे रंग की पृष्ठभूमि पर

c) नीला तिपत्रा d) पीला बिंदु

3. किस प्रकार की खरीदारी को Lay by (लेबाई) कहाँ जाता है?

a) नकद भुगतान b) किस्तों में भुगतान

c) क्रेडिट कार्ड से भुगतान d) चेक द्वारा भुगतान

4. ज्वेलरी और कार किस श्रेणी के उत्पाद हैं?

a) दैनिक उपयोग के उत्पाद b) आराम उत्पाद

c) लग्जरी उत्पाद d) आवश्यक वस्तुएं

5. किस प्रकार की सेवा को खुदरा स्टोर में 24 घंटे उपलब्ध रखना चाहिए?

a) डिलीवरी सेवा b) ग्राहक शिकायत सेवा

c) आपातकालीन सेवा d) बिलिंग सेवा

SCERT DELHI

लघु उत्तर प्रश्न

6. रिटेलिंग क्या है?

7. मर्चेंडाइज़िंग के दो मुख्य भाग क्या हैं?

8. ग्राहक को दुकान में लुभाने के लिए दो तरीके बताइए।

9. फर्स्ट ऐड किट रिटेल स्टोर में क्यों आवश्यक है?

10. बिलिंग प्रक्रिया त्रुटिरहित क्यों होनी चाहिए?

दीर्घ उत्तर प्रश्न

11. रिटेल स्टोर में डिस्प्ले का महत्व विस्तार से बताइए।

12. रिटेल व्यवसाय में ग्राहक सेवा का महत्व क्या है? एक उदाहरण सहित समझाइए।

13. लेबाई भुगतान क्या है और यह ग्राहक के लिए कैसे उपयोगी है?

14. रिटेल स्टाफ को किन विषयों पर प्रशिक्षण देना आवश्यक होता है और क्यों?

15. खुदरा स्टोर में आपातकालीन सेवाओं की उपलब्धता क्यों जरूरी है?

16. मर्चेंडाइज़िंग की प्रक्रिया और इसके उद्देश्य को विस्तार से समझाइए।

17. रिटेल परिवहन की योजना कैसे काम करती है और इसके क्या लाभ हैं?

18. डिजिटल मार्केटिंग रिटेल व्यवसाय के लिए कैसे फायदेमंद है?

19. रिटर्न पॉलिसी का खुदरा व्यापारी और ग्राहक दोनों के लिए क्या महत्व है?

20. रिटेल स्टोर में सुरक्षा के महत्व पर 5 पंक्तियों में प्रकाश डालिए।

SCERT DELHI

नोटः इस पुस्तक में प्रयुक्त सामग्री एवं चित्र पूर्णतः शैक्षणिक उद्देश्य के लिए है , किसी व्यावसायिक उपयोग के लिए नहीं

ISBN: 978-93-6291-670-9

SCERT

स्वाध्यायान्मा प्रमदः

राज्य शैक्षिक अनुसंधान एवं प्रशिक्षण परिषद्
वरुण मार्ग , डिफेंस कॉलोनी, नई दिल्ली-110024