

## आधुनिक विक्रय-कला

Q. 1 "A good Salesman is born and not made." Critically examine this statement. (Prep. Nagpur, 1964)

Or

What are the essential qualities that a salesman should possess to be successful Discuss. (Prep. Punjab, 1970)

उत्तर—“सफल विक्रेता में बिल्ली जैसी उत्सुकता, कपि के समान चातुर्य, गंगा जल के समान सरलता तथा पवित्रता, शिशु की भाँति मैत्री, फुटबाल के खिलाड़ी के समान सक्रियता तथा उत्साह और पतिव्रता स्त्री के समान धैर्य होना चाहिए।” प्रस्तुत कथन में एक विद्वान ने एक सफल विक्रेता के सभी गुणों को एक वाक्य में भिन्न-भिन्न शब्दों की कड़ियों में पिरो कर प्रदर्शित किया है। ऐसा कहा जाता है कि ‘सफल विक्रेता पैदा होता है, उसे बनाया नहीं जाता।’

एक सफल विक्रेता में प्राकृतिक प्रतिभा तथा वैयक्तिक विशेषताओं का होना आवश्यक है, वह प्रसन्न आकृतिवाला, महत्वाकांक्षी, युक्ति सम्पन्न, उत्सुक, धैर्यवान एवं चतुर बुद्धि वाला होना चाहिए, विक्रेता की वेशभूषा एवं उसका रूप भी चित्ताकर्षक होना चाहिए, क्योंकि इसी का ग्राहक पर प्रथम प्रभाव पड़ता है और प्रथम प्रभाव ही अन्त तक काम करता है। अतः हम एक सफल विक्रयकर्ता के समस्त गुणों को चार भागों में विभाजित कर सकते हैं (1) शारीरिक गुण, (2) मानसिक गुण, (3) सामाजिक गुण, तथा (4) व्यावसायिक गुण।

1. शारीरिक गुण—शारीरिक गुण के अन्तर्गत विक्रयकर्ता का (1) व्यक्तित्व, तथा (2) सहनशक्ति एवं धैर्य आता है।

(i) व्यक्तित्व—यशस्वी विक्रेता के लिए प्रभावी व्यक्तित्व का होना अत्यन्त आवश्यक है। व्यक्तित्व के अन्तर्गत विक्रयकर्ता की मुखाकृति, आचार-विचार, बात करने और कपड़े पहिनने का ढंग, भाव भंगिमा, चाल-ढाल, स्वर, व्यवहार आदि सभी सम्मिलित हैं। इन सब के सम्मिश्रण से ही व्यक्तित्व का निर्माण होता है। जिसमें ये सब बातें होती हैं, वह ग्राहकों को प्रभावित करने तथा उनमें विश्वास उत्पन्न करने में समर्थ है। व्यक्तित्व का प्रभाव ग्राहकों पर सर्वप्रथम पड़ता है। विक्रयकर्ता को सदैव प्रसन्न-चित्त रहना चाहिए, क्योंकि प्रसन्न-चित्त विक्रेता ही अपने ग्राहकों को सन्तुष्ट कर सकता है, क्योंकि उदास व्यक्ति कभी भी दूसरे को प्रभावित नहीं कर सकता। विक्रेता का व्यवहार तथा वार्तालाप का ढंग भी आकर्षक एवं मनोरंजक होना चाहिए। इस प्रकार विक्रेता के व्यक्तित्व के अन्तर्गत केवल उसके गुण एवं शरीर की आकृति ही सब कुछ नहीं है।

(ii) धैर्य एवं सहनशक्ति—विक्रेता के लिए धैर्य एवं सहनशक्ति भी एक महत्वपूर्ण गुण है। विक्रेता को ग्राहक से बातें करते समत धैर्य से बात करनी चाहिए। वह जो भी जानकारी ग्राहक को देना चाहता है, वह अत्यन्त ही सावधानी से तथा धैर्य