

ग्रोथ मंत्रा: ऑर्डरचे दागिने वेळेवर देण्याची चतुःसूत्री (1333)

ज्वेलर मित्राच्या केबिन मध्ये बसलेलो असतानाचा एक इंटरव्हिंग किस्सा आहे. गप्पा अगदी रंगात आलेल्या असतानाच एक कस्टमर फॅमिली सोबत त्याच्या दुकानात आले. कस्टमर गडबडीतच होते! ते आल्याचे पाहून ज्वेलरी मित्र पुढे गेला आणि त्याने लगबगीने सेल्स स्टाफ पैकी एकांना बोलवून त्यांचा 'ऑर्डरचा डायमंड नेकलेस' त्यांना दाखवला. डायमंड नेकलेस पाहून ग्राहक कुटुंबीय खुष झाले. त्यांनी लगेच पॅकिंग करायला सांगितले. बील ही तयारच होते. डिलिव्हरी देताना मित्राने त्यांना 'ते परदेशी जायला कधी निघणार आहेत?' याबाबत विचारले. तर ते म्हणाले "हे काय आत्ताच! तुमच्याकडून बाहेर पडलो कि इथून थेट एअरपोर्टलाच जाणार आहे. फार बरं झालं. तुम्ही ठरल्याप्रमाणे अगदी जसेच्या तसे, अगदी कमी वेळेत, अगदी वेळेवर, उत्तम डिझाईन डिलिव्हर केलेत. मागं तुम्हाला सांगितल्या प्रमाणे यंदा अमेरिकेतून येतानाच डायमंडचा दागिना करायचा हे पक्कं ठरलेलं. पण आल्यावर नेहमीप्रमाणे गडबडीत माझ्या कडूनच ऑर्डर घ्यायचं राहून गेलं आणि तारांबळ उडाली. पण तुम्ही मात्र सांभाळून घेतलंत. आज जर चुकून तुम्ही वेळेत डिलिव्हरी दिली नसती तर पुढे वर्षभर भारतात परत येई पर्यंत मला रोज 'नेकलेसच तक्रार-गान' ऐकावं लागलं असतं. थॅक्स हं; आता तुमच्यामुळं किमान 'गुणगान' तरी ऐकायला मिळेल. हा... हा...." एवढं बोलून ग्राहक निघून गेले. आणि माझा **ज्वेलर** मित्र... त्याच्या चेहऱ्यावर 'कमिटमेंट नुसार वेळेत ऑर्डर दिल्याचं' समाधान आणि आनंद दोन्हीही दिसत होता. माझ्या डोक्यात मात्र ग्राहकांचं ते वाक्य "ठरल्याप्रमाणे अगदी जसेच्या तसे, अगदी कमी वेळेत, अगदी वेळेवर, उत्तम डिझाईनची डिलिव्हरी" रुंजी घालत होतं. किती महत्वाचं आहे ना... सर्व ज्वेलरी बंधूसाठी! म्हणूनच आजची चतुःसूत्री 'ऑर्डरचे दागिने वेळेवर देण्याबाबत'

1. ग्राहकांच्या ऑर्डर्स योग्य पद्धतीने घेणे:

ऑर्डर घेताना छोट्या छोट्या गोष्टींचे तपशील सॉफ्टवेअर मध्ये काटेकोर पणे टाकायला हवेत. ऑर्डर घेताना शॉप सॅम्पल आहे की कस्टमर सॅम्पल, का ऑर्डर म्हणून दुकानातीलच आयटम निवडला आहे, किंवा दुकानातल्या आयटमच्या वर्णनावरून ऑर्डर बनवायची आहे, का ऑर्डरसाठी कस्टमरनी दिलेल्या **इमेजस** किंवा **फोटोजचा** रेफरन्स घ्यायचा आहे, अशी ऑर्डरच्या दागिन्याच्या व्हिज्युअलायझेशन संबंधी स्पष्ट माहिती नोंद करून घ्यायला हवी. ऑर्डर साठी रेट फिक्स करणार आहोत का? किंवा ऑर्डरची डिलिव्हरी डेट काय आहे?, डिलिव्हरी डेट आपल्या सुट्टीच्या दिवशी येत नाही ना?, पार्टिक्युलर पद्धतीचेच पॉलिश हवे आहे का? अशा सगळ्या गोष्टी सिस्टीम मध्ये बिनचूक भरायला हव्यात. एखाद्या ऑर्डरला वेळ लागणार असेल तर त्याची पूर्व कल्पना ग्राहकाला देऊन डिलिव्हरी कबुल करायला पाहिजे. ऑर्डर साठी कस्टमर सॅम्पल, कस्टमर स्टोन घेत असू तर त्याची पण इतंभूत माहिती स्टोअर करायला हवी. अशा प्रकारे ऑर्डर योग्य पद्धतीने घेतली आणि त्याची विस्तृत माहिती अचूक भरून ठेवली तर ऑर्डर संबंधी पुढील कामे सहज-सुलभ आणि सोपी होतात.

2. ग्राहकाकडून ऑर्डर घेतल्यापासून सदर ऑर्डर ग्राहकाला देण्यापर्यंत कामाची संपूर्ण साखळी कार्यक्षम करणे: दुकान एक असो कि एकापेक्षा अधिक शाखा असोत ऑर्डरचा वर्क फ्लो **प्रॉपरच करायला** हवा. असे करणे फार उपयोगाचे ठरते. घेतलेली ऑर्डर जर सिलेक्टेड (**बुकड**) आयटमची असेल तर ऑर्डरचा तो आयटम लगेचच ऑर्डर पेटीमध्ये ट्रान्सफर केला पाहिजे. ऑर्डर जर सिलेक्टेड आयटमची नसेल तर वेगवेगळ्या ब्रँचेस आणि वेगवेगळ्या काउंटर वरच्या ऑर्डर्स कारागिराला देण्यासाठी; लगेचच त्यावर काम करणे हेड ऑफिसला सहज शक्य झाले पाहिजे. जेणे करून घेतलेल्या ऑर्डर्स हातोहात नेहमीच्या ठराविक कारागिरांना ऑर्डर नुसार, कारागिरांच्या शैलीनुसार सुपूर्त करता येतात. दिवसाच्या शेवटी; ज्या ज्या कारागिरांना ऑर्डर्स दिल्या आहेत त्या ऑर्डर्स स्लीप वर प्रिंट करून किंवा मेल द्वारे कारागिरांना कळवण्यात याव्यात. कारण काउंटरवर घेतलेल्या ऑर्डर्सची तपशीलवार माहिती कारागिरांना प्रॉपरली कळवली तरच पुढचे काम सहज-सोपे होते. कारागिराकडून ऑर्डरचे मटेरिअल आल्यानंतर त्याची नोंद अचूक घ्यावी. उदा. तयार होऊन आलेल्या आयटमचे वजन जर वाढून आले असेल तर आपल्याला वाढीव वजनाचा विचार करावा लागतो. किंवा ऑर्डर सोबत कारागिराकडून कस्टमर सॅम्पल परत आपल्याकडे आले आहे का? किंवा कस्टमरचे स्टोन्स व्यवस्थित

वापरले गेले आहेत का? अशा गोष्टी कॉलिटी चेकमध्ये काटेकोर तपासून घ्याव्यात. कॉलिटी चेक नंतर ओके असलेल्या ऑर्डर च्या दागिन्यांचे योग्य पद्धतीने बारकोडींग करूनच ते लगोलग संबंधीत ब्रॅचच्या संबंधीत काउंटर वर पोहोचवले जायला हवेत. बारकोडींग केलेला ऑर्डरचा आयटम ब्रॅचवर पोहोचल्या नंतर त्याचे कॅम्प्युनिकेशन कस्टमरशी योग्य पद्धतीने केले जायला हवे. ग्राहकाला अगदी स्मूथली, विनासायास, वेळेत ऑर्डर मिळण्याच्या दृष्टीने ऑर्डरिंग च्या सायकल मध्ये अशी सुसूत्रता येणे खूप आवश्यक असते. आणखी एक महत्वाची गोष्ट! एखादी वर्क ऑर्डर जर अपेक्षित डिलिव्हरी डेट मध्ये तयार होणे शक्य नसेल तर हेड ऑफिसच्या व्यक्तीने लगेचच तसे ब्रॅचला कळवणे गरजेचे असते. आणि पुढे ब्रॅच ने ती माहिती कस्टमरला देऊन त्याचे योग्य पद्धतीने समाधान करणे आवश्यक असते.

3. ऑर्डरिंग च्या प्रोसेस सायकल मध्ये सतत अलर्ट आणि रिमाइंडर्स देण्याची पद्धत रुजवणे: ऑर्डरचे दागिने वेळेत मिळण्यासाठी प्रत्येक महत्वाच्या स्टेजवर कारागिराला रिमाइंडर दिले जायला हवेत. तयार झालेला ऑर्डरचा दागिना शो-रूम मधून वेळेत घेऊन जाण्यासाठी ग्राहकाला देखील रिमाइंडर्स देणे तितकेच महत्वाचे असते. अशा रिमाइंडर्स सोबत इतरही काही महत्वाच्या गोष्टी बाबतचे कॅम्प्युनिकेशन विचारात घेणे आवश्यक असते. उदा. एखादी ऑर्डर जर पूर्ण होणार नसेल किंवा शक्य नसेल तर त्याचे सुद्धा योग्य रिमाइंडर्स **सेल्समनला** आणि सोबत **ग्राहकाला ही** द्यायला हवेत. त्याचप्रमाणे कारागिराला फॉलोअप करण्यासाठी एसएमएस, व्हाट्सअप, ई-मेल आणि फोन अशा निरनिराळ्या माध्यम मार्गांचा आवश्यकते नुसार वापर केला जायला हवा. खरेतर ठरवलेले लक्ष्य साध्य करण्या हेतू प्रॉम्प्ट कॅम्प्युनिकेशन साठी प्रॉपर सिस्टीमच किंवा पद्धतीच रुजवायला हव्यात.

4. कस्टमाइज्ड किंवा टेलरमेड ऑर्डर्स च्या सोबत कस्टमरच्या रिपेअर ऑर्डर्सची कामे देखील वेळेत पूर्ण करणे: ऑर्डरिंग च्या कामाप्रमाणेच कस्टमरच्या रिपेअर च्या ऑर्डर्स साठी सुद्धा, प्रॉपर वर्क फ्लो तयार करण्याची गरज असते. रिपेअरिंग ऑर्डर्सचा वर्क फ्लो तयार केल्यानंतर त्या वर्क फ्लो मध्ये, ग्राहकाकडून आयटम घेणे, तो कारागिराला देणे, दुरुस्ती आणि बदल करून घेणे यासोबत वजन वाढले किंवा स्टोन्स वाढले तर ते काम कारागिराला देताना त्याची योग्य माहिती कारागिराला देणे, कारागिराला रिपेअरिंग च्या कामाचे योग्य पद्धतीने चार्जिंग करणे, अशा महत्वाच्या गोष्टी सुद्धा आवश्यक असतात. रिपेअरच्या ऑर्डरमध्ये देखील नॉर्मल ऑर्डर प्रमाणेच; कारागिराला योग्य पद्धतीने रिमाइंडर देणे, वस्तू रिपेअर झाल्यावर त्याचे कॅम्प्युनिकेशन ग्राहकाशी करणे, अशा गोष्टींची **ही** काळजी घ्यावी लागते.

एकंदरीतच काय तर वरील सर्व बाबींवर अचूक काम करत आपण देखील माझ्या मित्राप्रमाणेच ग्राहकाला ऑर्डर वेळेवर दिल्याचा आनंद आणि समाधान सहज मिळवू शकता. आणि महत्वाचे म्हणजे ग्राहक जवळचा असो कि दूरचा तो आपल्याशी कायमचा जोडला जाईल **हे नक्की!**

ऑर्डरचे दागिने वेळेवर देण्याच्या चतुःसूत्री मधील Do's and Don'ts

1. मास्टर मध्ये प्रत्येक आयटम कॅटेगिरीच्या अगेंस्ट मेकिंग डेज भरून ठेवा. त्यामुळे ऑर्डर घेताना, सेल्स पर्सनला संबंधीत ऑर्डरच्या डिलिव्हरी साठी किती दिवस लागणार आहेत? हे ऑटोमॅटिक कळते. आणि त्याप्रमाणे सेल्सची व्यक्ती योग्य ती डिलिव्हरी डेट कस्टमरला कबूल करू शकते.

2. ऑर्डर चा आयटम तयार झाल्या पासून, प्रत्येक ब्रॅचला तो तयार आयटम जाण्यासाठी लागणारा वेळ वेगवेगळा असतो. त्यामुळे सहाजिकच माल जरी एकच प्रकारचा असला तरी प्रत्येक ब्रॅच साठी त्याच्या डिलिव्हरी डेट्स वेगवेगळ्या असतात. म्हणूनच सॉफ्टवेअर मध्ये आयटम कॅटेगिरीच्या अगेंस्ट ब्रॅच नुसार वेगवेगळ्या डिलिव्हरी डेट्स भरून ठेवा.

3. ऑर्डरच्या तयार दागिन्यांचे बारकोडींग करताना ऑर्डर नंबर नक्की स्पेसिफाय करा आणि ऑर्डरच्या काउंटर वरती तो ऑटोमॅटिक ट्रान्सफर होईल याची ही काळजी घ्या.

4. क्यू सी करताना ऑर्डर घेण्याच्या वेळी कस्टमरला कबूल केलेले वेट आणि वास्तविक तयार होऊन आलेल्या दागिन्याचे वेट यांच्यातील फरक **नक्की विचारात** घ्या. उदा. ऑर्डर घेण्याच्या वेळी जर आपण एखादी वस्तू कस्टमरला 20 ग्रॅम मध्ये सांगितली असेल आणि जर ती वस्तू वास्तविक 25 ग्रॅम मध्ये आली तर कस्टमरचे बजेट खूप जास्त वाढणार आहे जे की कस्टमरला त्रासदायक ठरू शकते. तर क्यू सी मध्ये वजनातील फरकाची काळजी विशेषतः वाढीव वजनाची काळजी अवश्य घ्या.
5. ऑर्डर पूर्ण झाल्याचा फॉलोअप कस्टमरला केल्यानंतर त्याची नोंद सॉफ्टवेअर मध्ये जरूर करा. याचा फायदा 'आम्हाला **मेसेज** मिळाला नाही' किंवा 'तुमच्याकडून आम्हाला कळलेच नाही म्हणून आम्ही डिलिव्हरी घ्यायला आलो नाही' अशी ग्राहकाची नाराजी दूर करण्यामध्ये होतो.
6. दुकानातील किंवा ऑर्गनायझेशन मधील प्रत्येकाला आणि ग्राहकाला ऑर्डरचा स्टेटस ऑटो कळण्याची किंवा तो सहज पाहण्याची सोय करा. जसे वेबसाईट वर किंवा मोबाईल ॲप मध्ये इत्यादी. यामुळे कामे जलद होणास मदत तर होतेच शिवाय ग्राहकांमध्ये ही विश्वासार्हता वाढण्यास मदत होते.
7. दुकान किंवा ऑर्गनायझेशन साठीच्या ऑर्डरच्या स्टेटस मध्ये आयटमचे एक्झॅक्ट लोकेशन कळण्याची सोय करा जेणेकरून आयटम आता प्रोसेसच्या कोणत्या विभागामध्ये आहे हे सहज कळते.
8. ऑर्डरचा दागिना तयार करताना जर दागिन्या मध्ये किरकोळ वजन वाढत असेल तर ऑर्डरची स्टेटस बघताना कस्टमरला, वाढीव वजन कळण्याची आणि त्यानुसार वाढीव किमतीची कल्पना येईल याची सोय करा. जेणेकरून ऑर्डर घ्यायला येताना कस्टमर तशा तयारीने येऊ शकतो.
9. रिपेअरच्या प्रत्येक कामाचे स्टँडर्ड डायजेसन करा. आणि त्यासाठी आपण काय आणि कसे चार्जिंग करतो याची पूर्वकल्पना रिपेअर चा आयटम घेतानाच कस्टमरला द्या. यामुळे ग्राहकाचा आपल्यावरचा विश्वास वाढण्यास मदत **होते**.
10. रिपेअरिंगच्या कामा दरम्यान बरेचदा कस्टमरला पटकन ग्रॉस वेट, नेट वेटची कमिटमेंट अर्थात यात किती सोने आहे? असे पावतीवर लिहून देण्याची शक्यता असते. तर असे करणे टाळा. रिपेअर ची पावती करते वेळी कस्टमरच्या आयटम चे केवळ ग्रॉस वेटच त्यावर मेन्शन करा. कारण त्यामध्ये किती स्टोन आहेत?, किती स्टेडेड गोष्टी आहेत? हे कळणे आपल्याला अवघड जाऊ शकते.

तर लक्षात ठेवा "ऑर्डरचे दागिने वेळेवर देण्याची चतुःसूत्री म्हणजे दुकानाच्या हमखास प्रगतीची पक्की गॅरंटी!"