

## ग्रोथ मंत्र: ऑर्डर के गहने समय पर डिलीवर करने की चतुःसूत्री

एक ज्वेलर दोस्त के केबिन में बैठे थे; तब का एक दिलचस्प किस्सा है। हमारी गपशप बिल्कूल चर्म सीमा पर थी तभी एक कस्टमर फॅमिली के साथ उस के दुकान में आए। कस्टमर थोड़े जल्दी में ही थे! तो उन्हें आता देख, ज्वेलर दोस्त आगे बढ़ा और उसने तुरंत सेल्स स्टाफ में से एक को बुलाकर कस्टमर को उनका 'ऑर्डर का डायमंड नेकलेस' दिखाया। डायमंड नेकलेस देखकर ग्राहक परिवार खुश हो गया। उन्होंने तुरंत नेकलेस पैक करने को कहा। बील भी तैयार ही था। डिलीवरी देते समय दोस्त ने उनसे 'वे विदेश कब जा रहे हैं?' इस बारे में पूछताछ की। तो उन्होंने कहा "अभी तुरंत! आपके यहां से निकलते ही हम सिधे एयरपोर्ट ही जा रहे हैं। यह बहुत अच्छा हुआ कि आपने बिल्कूल जैसे तय हुआ था वैसे का वैसे उचित डिज़ाइन, बहुत कम समय में, और वो भी सही समय पर डिलीवर किया। जैसा कि मैंने आपको पहले बताया था कि, इस बार अमेरिका से आते समय ही डायमंड का कोई ना कोई गहना तो बनाना ही है; यह तो पेहले से ही तय था। लेकिन आने के बाद हमेशा कि तरह गड़बड़ में मेरी तरफ से ही ऑर्डर देना रह गया और सब हडबडाहट हो गई। लेकिन आपने सब संभाल लिया। आज अगर आपने गलती से भी सही समय पर डिलीवरी नहीं कि होती तो आगे पुरा एक साल भारत में वापस आने तक मुझे रोज ही 'नेकलेस का कंफ्लेंट-सॉन्ग' सुनना पड़ता था। थैंक्स हां; अब आपकी वजह कम से कम 'प्रशंसा गीत' तो सुनने मिलेगा। हा...हा.." इतना कहकर ग्राहक चले गए। और मेरा ज्वेलर दोस्त... उसके चेहरे पर 'कमिटमेंट के अनुसार समय पर ऑर्डर देने' का समाधान और खुशी दोनों झलक रही थी। हालाँकि, मेरे दिमाग में, ग्राहक का वो कहना, "तय किए अनुसार बिल्कूल जैसे के वैसे उचित डिज़ाइन की बहुत कम समय में, और वो भी सही समय पर डिलीवरी" गूँज रहा था। यह कितना महत्वपूर्ण है ना... सभी ज्वेलरी भाइयों के लिए! इसीलिए आज की चतुःसूत्री 'ऑर्डर के गहने सही समय पर डिलीवर करने के बारे में'।

1. ग्राहक के ऑर्डर्स उचित तरीके से लेना: ऑर्डर लेते समय छोटी-छोटी चिजों का ब्योरा सॉफ्टवेयर में बिना चूँके सही सही दर्ज करनी चाहिए। ऑर्डर लेते समय, शॉप सैपल है या कस्टमर सैपल, या ऑर्डर के लिए दुकान में से ही कोई एक आइटम चुना है, या दुकान में से किसी आइटम के विवरण के अनुसार ऑर्डर तैयार करनी है या ऑर्डर के लिए कस्टमर ने दिए हुए इमेजस या फोटोज का रेफरन्स लेना है, ऐसी ऑर्डर के गहने के विजुअलाइज़ेशन संबंधी स्पष्ट जानकारी नोट की जानी चाहिए। ऑर्डर के लिए रेट फिक्स करने वाले हैं क्या? या ऑर्डर की डिलीवरी डेट क्या है?, डिलीवरी डेट आपके छुट्टी के दिन नहीं आ रही है ना?, पार्टिक्युलर तरिके का ही पॉलिश चाहिए क्या? ऐसी सभी चीजें सिस्टम में सही ढंग से भरी जानी चाहिए। यदि किसी ऑर्डर के लिए ज्यादा समय लगने वाला हो, तो ग्राहक को उस की पूर्वकल्पना देकर ही डिलीवरी बुक करनी चाहिए। ऑर्डर के लिए अगर कस्टमर सैपल, कस्टमर स्टोन ले रहे हैं, तो उस की भी विस्तृत जानकारी स्टोर की जानी चाहिए। इस प्रकार, यदि ऑर्डर **प्रॉपर ले लि गयी** और उसकी विस्तृत जानकारी सही ढंग से भरी गई, तो ऑर्डर से संबंधित आगे के सारे काम सहज-सुलभ और आसान हो जाते हैं।

2. ग्राहक से ऑर्डर लेने के बाद वो ऑर्डर ग्राहक को देने तक की कामों पूरी श्रृंखला को कार्यक्षम बनाना: दुकान एक हो या एक से अधिक शाखाएँ हो, ऑर्डर का वर्क फ्लो प्रॉपर ही सेट करना चाहिए। ऐसा करना बहुत उपयोगी साबित होता है। ली हुई ऑर्डर अगर सिलेक्टेड आइटम (बुकड) की हो, तो ऑर्डर का वह आइटम तुरंत ही ऑर्डर बॉक्स में ट्रांसफर कर दिया जाना चाहिए। यदि ऑर्डर सिलेक्टेड आइटम की ना हो, तो अलग अलग ब्रांचेसे के तथा अलग अलग काउंटर्स के ऑर्डर्स कारीगरों को वितरित करने के लिए; हेड ऑफिस को उस पर तुरंत काम करना आसानी से मुमकीन होना चाहिए। ताकि लिए हुए ऑर्डर्स तुरंत ही नियमित कारीगरों को ऑर्डर के अनुसार, कारीगरों की शैली के अनुसार सुपूरत करते आते हैं। दिन के अंत में; जिन जिन कारीगरों को ऑर्डर्स दिए गए हैं, वो ऑर्डर्स स्लिप पर प्रिंट कर के या मेल द्वारा कारीगरों को सूचित किए जाने चाहिए। क्योंकि जब काउंटर्स पर लिए गए ऑर्डर्स की ब्योरेवार जानकारी कारीगरों को प्रॉपरली बताई जाएगी, तो ही आगे के काम सहज-सुलभ होते हैं। कारीगर से ऑर्डर का मटेरियल आने के बाद उस की नोट सही-सही दर्ज करनी चाहिए। जैसे की तैयार होकर आए हुए आइटम का वजन **अगर** बढ़कर आया हो तो,

हमें उस बढ़े हुए वजन पर विचार करना पड़ता है। या फिर ऑर्डर के साथ कारीगर के पास से कस्टमर सैंपल वापस अपने पास आया है क्या? या क्या कस्टमर के स्टोन्स उचित तरीके से इस्तेमाल किए गए हैं? ऐसी चीजे कॉलिटी चेक में सख्ती से जांची जानी चाहिए। कॉलिटी चेक के बाद ओके किए गए ऑर्डर के गहनों का सही तरीके से बारकोडिंग करके ही वो तुरंत संबंधित ब्रांच के संबंधित काउंटर पर पहुंचाए जाने चाहिए। बारकोडिंग किया गया ऑर्डर का आइटम ब्रांच पर पहुंचने के बाद उस का कम्युनिकेशन कस्टमर के साथ योग्य तरीके से किया जाना चाहिए। ग्राहक को बिल्कूल बिना किसी परेशानी के, **सहजता से, सरलता से**, समय पर ऑर्डर डिलीवर करने के दृष्टी से ऑर्डरिंग के साइकिल में ऐसी सुसूत्रता लाना **बहुत** आवश्यक होता है। और एक महत्वपूर्ण बात! यदि कोई वर्क आर्डर अपेक्षित डिलीवरी डेट के भीतर तैयार होना मुमकिन नहीं है, तो हेड ऑफिस के व्यक्ति ने तुरंत ही ब्रांच को वैसे सूचित करना जरूरी होता है और आगे ब्रांच ने वो जानकारी कस्टमर को देकर उस का योग्य पद्धती से समाधान करना आवश्यक होता है।

**3. ऑर्डरिंग की प्रोसेस साइकिल में निरंतर अलर्ट और रिमाइंडर्स देने की पद्धती स्थापित करना:** ऑर्डर के गेहने समय पर डिलीवर होने के लिए हर एक महत्वपूर्ण स्टेज पर कारीगरों को रिमाइंडर्स दिए जाने चाहिए। तैयार हुआ ऑर्डर का गेहना शो-रूम में से समय पर ले जाने के लिए ग्राहक को भी रिमाइंडर्स देना उतना ही जरूरी होता है। ऐसे रिमाइंडर्स के साथ-साथ अन्य भी कई महत्वपूर्ण चिजों के बारे में कम्युनिकेशन विचाराधीन रखना आवश्यक होता है। जैसे की अगर कोई ऑर्डर पूरी नहीं होनेवाली हो या मुमकीन ही नहीं हो तो उस के भी योग्य रिमाइंडर्स सेल्समन के साथ-साथ ग्राहक को भी दिए जाने चाहिए। इसी तरह, कारीगर का फॉलोअप करने के लिए हम एसएमएस, व्हाट्सएप, ई-मेल और फोन जैसे विभिन्न मीडिया चैनलों का आवश्यकतानुसार उपयोग करना चाहिए। वास्तव में, निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने हेतू **तत्काल** कम्युनिकेशन के लिए प्रॉपर सिस्टम्स या तरीके विकसित **किये** जाने चाहिए।

**4. कस्टमाइज्ड या टेलरमेड ऑर्डर्स के साथ-साथ कस्टमर के रिपेर आर्डर्स के काम भी समय पर पुरे करना:** ऑर्डरिंग के कामों की तरह ही, कस्टमर के रिपेर आर्डर के लिए भी प्रॉपर वर्क फ्लो तैयार करने की आवश्यकता होती है। रिपेरिंग ऑर्डर्स का वर्क फ्लो तैयार करने के बाद उस वर्क फ्लो में, ग्राहक से आइटम लेना, उसे कारीगर को सौंपना, रिपेर तथा चेंजेस करवा लेना, साथ ही अगर वजन बढ़ गया या स्टोन्स बढ़ गए तो वो काम कारीगर को देते समय उस की उचित जानकारी कारीगर को देना, कारीगर को रिपेरिंग के काम के लिए उचित पद्धती से चार्जिंग करना, ऐसी महत्वपूर्ण चीजें भी आवश्यक होती हैं। रिपेर की आर्डर में भी नार्मल आर्डर के तरह ही; कारीगर को उचित तरीके से रिमाइंडर देना, आइटम रिपेर होने के बाद उस का कम्युनिकेशन ग्राहक से करना, ऐसी चीजों का भी ध्यान रखना पड़ता है।

कुल मिलाकर, उपरोक्त सभी बातों पर अचूक काम करते हुए, आप भी मेरे मित्र की तरह ग्राहक को ऑर्डर सही समय पर डिलीवर करने का आनंद और समाधान सहज प्राप्त कर सकते हैं। और उस में सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ग्राहक चाहे वो पास का हो या दूर का, वह भी हमेशा के लिए आपसे पक्का जुड़ा रहेगा।

**ऑर्डर के गेहने समय पर डिलीवर करने की चतुःसूत्री के Do's and Don'ts**

1. मास्टर में हर एक आइटम केटेगरी के अगेंस्ट मैकिंग डेज़ भर कर रखें। जिस वजह से ऑर्डर लेते समय, सेल्स पर्सन को संबंधित ऑर्डर की डिलीवरी के लिए कितने दिन लगने वाले हैं? यह आटोमेटिक मालूम होगा। और उस हिसाब से सेल्स की व्यक्ति सही-सही डिलीवरी डेट कस्टमर को कबूल कर सकती है।

2. ऑर्डर आइटम तैयार होने के समय से लेकर, वो तैयार आइटम हर एक ब्रांच तक पहुंचाने के लिए लगनेवाला समय अलग-अलग होता है। इसलिए स्वाभाविक रूप से, आइटम भले ही एक ही प्रकार का हो, तो भी हर एक ब्रांच के लिए उस की डिलीवरी डेट्स अलग-अलग होती हैं। इसलिए ही सॉफ्टवेयर में आइटम केटेगरी के अगेंस्ट ब्रांच के अनुसार अलग-अलग डिलीवरी डेट्स भरकर रखें।

3. ऑर्डर के तैयार गहनों का बारकोडींग करते समय ऑर्डर नंबर पक्का स्पेसिफाय करें और ऑर्डर के काउंटर पर वो आटोमेटिक ट्रांसफर होगा यह भी सुनिश्चित करें।
4. QC के वक्त, ऑर्डर लेते समय कस्टमर को कबूल किया हुआ वेट और वास्तविक तैयार होकर आए हुए गेहने का वेट, इन के बीच आनेवाला फर्क पक्का ध्यान में लें। जैसे की यदी ऑर्डर लेते समय हमने कोई वस्तु ग्राहक को 20 ग्राम में कबूल की होगी और अगर वास्तव में वो वस्तु 25 ग्राम में बनकर आती है तो कस्टमर का बजट बहुत ज्यादा बढ़ने वाला होता है जो कस्टमर के लिए परेशानी भरा हो सकता है। इसलिए QC में वजन में आए फर्क का, खासकर बढ़े हुए वजन का ध्यान रखें।
5. ऑर्डर पूरी होने का फ़ॉलोअप कस्टमर को करने बाद उस का रिकॉर्ड सॉफ्टवेयर में जरूर रखें। इसका फायदा; 'हमें **मेसेज ही** नहीं मिला' या 'आपकी तरफ से हमें सूचना ही नहीं मिली इसीलिए हम डिलीवरी लेने नहीं आए' ऐसी ग्राहकों की निराजगी दूर करने में होता है।
6. स्टोर या ऑर्गनाइज़ेशन में से हर एक को और ग्राहक को ऑर्डर का स्टेटस ऑटो समझने की या वो आसानी से देखने की सुविधा तैयार करें। जैसे वेबसाइट पर या मोबाइल ऐप पर आदि। इससे न केवल काम तेजी से होते है बल्कि ग्राहकों के बीच विश्वास बढ़ने में भी मदद मिलती है।
7. स्टोर या ऑर्गनाइज़ेशन के लिए जो ऑर्डर स्टेटस होगा उस में आइटम की एग्ज़ैक्ट लोकेशन समझने की सुविधा तैयार करें ताकि आइटम अभी प्रोसेस के किस विभाग में है यह आसानी से समझ आता है।
8. ऑर्डर का गहना तैयार करते समय अगर गेहने का वजन मामूली बढ़ रहा हो तो, ऑर्डर का स्टेटस देखते समय कस्टमर को, बढ़ा हुआ वजन ध्यान में आने की तथा उस के अनुसार बढ़नेवाली कीमत जानकारी मिलने की सुविधा तैयार करें। ताकि ऑर्डर लेने के लिए आते समय कस्टमर वैसी तैयारी के साथ आ सके।
9. रिपेर के हर एक काम का स्टैंडर्डइजेशन करें। और उस काम के लिए, हम क्या और कैसे चार्जिंग करते हैं इस का अंदाज़ा रिपेर का आइटम लेते समय ही कस्टमर को अवश्य दे। इससे ग्राहक का आप पर का भरोसा बढ़ने में मदद मिलती है।
10. रिपेरिंग के कामों के दौरान अक्सर कस्टमर को तुरंत ग्रॉस वेट, नेट वेट की कमिंटमेंट यानी इस में कितना सोना है? ऐसा रसीद पर लिखकर देने की संभावना होती है। तो ऐसा न करें। रिपेर की रसीद करते समय कस्टमर के आइटम का केवल ग्रॉस वेट ही उसपर मेन्शन करें। क्योंकि उस में कितने स्टोन्स हैं?, कितनी स्टेडेड वस्तुएँ हैं? यह जानना हमारे लिए कठिन हो सकता है।

तो याद रखें "ऑर्डर के गहने समय पर डिलीवर करने की चतुःसूत्री याने दुकान की हमखास प्रगती की निश्चित गारंटी!"