পণ্য বিক্রি: কথার ফুলঝুড়ি কতক্ষণ?

লেখক: MD. Nazibullah Khan | প্রকাশিত: 26 July 2026, 02:17 PM | বিভাগ: সেলস

ঘটনা ১

সুমন বেশ সুন্দরভাবে গুছিয়ে কথা বলতে পারে। ব্যবহারেও যথেষ্ট্য বিনয়ী। ভালো রুচিবোধের অধিকারী। এমবিএ পাশ করে একটি বেসরকারি ব্যাংকের সেলস ডিপার্টমেন্টে সম্প্রতি যোগদান করেছে। তবে সুমন একা নয়। ওর সাথে আরও বেশ কয়েকজন জয়েন করেছে। ব্যাংক তিন মাস প্রত্যেকের পারফরমেন্স বিবেচনা করবে। এই তিন মাস যাঁরা ভালো করবে তাঁরাই পরবর্তী সময়ের জন্য কাজ করবে। দুই বছর একই ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে পারলে চাকরি স্থায়ী করার জন্য পরীক্ষা হবে, পরীক্ষায় পাশ করলে চাকরি স্থায়ী হবে। আর যাঁরা এই তিন মাস ভালো করতে পারবে না তাঁদের চলে যেতে হবে। সুমনের মূল কাজ ব্যাংকের লোন সেল করা। বসের নির্দেশ মতো সম্ভাব্য গ্রাহকদের নিকট যাচ্ছে। ওর ব্যবহার ও বিনয়ী আচরণে গ্রাহকেরা সন্তুষ্ট্য। কিন্তু লোন সেল করতে পারছে না। একদম পারছে না তা নয়। কিন্তু তা ব্যাংক প্রদত্ত টার্গেটের ধারেকাছেও না। দু’চারটি যা সেল হচ্ছে তা অনেকটা অনুরোধে ঢেঁকি গেলার মতো অবস্থা। অতিশয় ভদ্র আচরণ, স্মার্টনেস ও গুছিয়ে কথা বলার কারণে দু’চারজন গ্রাহক অনেকটা লজ্জায় পড়ে ওর নিকট থেকে লোন নিচ্ছেন।

ঘটনা ২

আজাদ ওই একই ব্যাংকের একই ডিপার্টমেন্টের আরেকজন কর্মী। সুমনের মধ্যে যে বিষয়গুলো বিদ্যমান তা আজাদের মধ্যেও আছে। তবে এর পাশাপাশি আজাদ একজন কৌশলী ছেলে। ও লোন সেল করার সময় গ্রাহকের প্রোফাইল স্টাডি করার চেষ্টা করে। গ্রাহকের কাছে প্রথমেই লোন প্রসঙ্গে কথা বলে না। শুরুতে কুশল বিনিময়ের পর নিজের ব্যাংক ও ব্যাংকের প্রোডাক্ট সম্পর্কে গ্রাহককে কিছু তথ্য প্রদান করে। আজাদ ওই তথ্যগুলোই উপস্থাপন করে যেগুলো গ্রাহকের কাছে নেই বলে আজাদ মনে করে। অতপর আজাদ গ্রাহকের প্রোফাইলের সাথে মানানসই লোনগুলো সম্পর্কে তথ্য উপস্থাপন করে। কোন লোনের কি সুবিধা প্রতিটি বিষয় গ্রাহককে বুঝিয়ে বলে। তথ্য উপস্থাপনের পর গ্রাহকের প্রতিটি প্রশ্ন পূর্ণ মনোযোগ সহকারে শ্রবণ করে এবং ধীরস্থিরভাবে উত্তর দেয়। কোনো বিষয় নিয়ে ওর মধ্যে তাড়াহুড়ো নেই। প্রতিটি বিষয় নিয়ে গ্রাহকের সাথে হাসিমুখে কথা বলে। গ্রাহক ওর ব্যাংক বা প্রোডাক্ট নিয়ে কোনো নেতিবাচক কথা বললেও তা শান্তভাবে শ্রবণ করে এবং গ্রাহককে তা সুন্দরভাবে বুঝিয়ে দেয়। ফলে কিছু গ্রাহক ওর প্রতি আস্থাশীল হয়ে লোন নেয়।

ঘটনা ৩

শাকিল আরেকজন বিক্রয়কর্মী। সুমন ও আজাদ ওর সহকর্মী। আজাদের সবগুলো বৈশিষ্ট্যই শাকিলের মধ্যে রয়েছে। বরং কিছু কিছু ক্ষেত্রে আজাদের চেয়ে শাকিল একটু এগিয়ে। বিশেষকরে সময় জ্ঞান শাকিলের খুবই প্রখর। কোনো ক্লায়েন্টে ভিজিটে শাকিল যখন বের হয় তখন ওর মধ্যে বিলম্ব বলে কোনো কিছু থাকে না। গ্রাহক যদি পাঁচটায় পৌঁছাতে বলে শাকিল সেখানে দশ মিনিট আগে পৌঁছাবে কিন্তু দুই মিনিট দেরিতে পৌঁছাবে না। ওর এই অভ্যাসটি কোনো কোনো গ্রাহক খুব পছন্দ করে। শাকিলের সোজা কথা ঢাকা শহরে যানজট থাকবেই। আর এটা আমাকে বিবেচনায় রেখেই প্রতিটি সিডিউল তৈরি করতে হবে। শাকিলের আরেকটি বিষয় হলো সেলস এ কাজ করার সময় ডিউটি আওয়ার বা ডে অফ বলে কিছু নেই। বিশেষকরে ক্যারিয়ারের প্রারম্ভিক পর্যায়ে। গ্রাহক যখন যেখানে শাকিলকে হাজির হতে বলে ও সেখানে গিয়েই হাজির হয়। ওর আরেকটি বৈশিষ্ট্য হলো যত পরিশ্রমই করুক না কেন ওর মধ্যে সব সময় একটি ক্লান্তিহীন ভাব বজায় রাখার চেষ্টা করে। আর কিছু না হোক ওয়েট টিস্যু পেপার দিয়ে মুখটি ভালোভাবে ঘামমুক্ত করে গ্রাহকের সামনে হাজির হয়। সব সময় নিজের মধ্যে ফ্রেসনেস এবং রিলাক্স ভাব বজায় রাখার চেষ্টা করে। এ সকল কারণে সুমন ও আজাদের চেয়ে ওর পারফরমেন্স একটু ভালো।

ঘটনা ৪

রনি শাকিলের মতো সময়ের প্রতি শতভাগ সুবিচার করতে পারে না। তবে সুমন, আজাদ ও শাকিলের অনেক বৈশিষ্ট্যই ওর মধ্যে বিদ্যমান। রনি বেশ রুচিশীল ও ব্যক্তিত্বসম্পন্ন একজন বিক্রয়কর্মী এ বিষয়ে সন্দেহের কোনো অবকাশ নেই। কিন্তু অন্যদের তুলনায় ওর মধ্যে প্রোডাক্ট সেন্স অনেক বেশি। রনি

শুধু ওর নিজের প্রোডাক্ট সম্পর্কেই জানে না, বরং এর পাশাপাশি অন্যান্য প্রতিটি ব্যাংকের বিশেষকরে ওর ব্যাংকের প্রধান প্রতিযোগী যে কয়টা ব্যাংক রয়েছে প্রতিটি ব্যাংকের প্রতিটি প্রোডাক্টের খুঁটিনাটি তথ্যগুলো ওর নখদর্পনে। ফলে একজন গ্রাহকের সাথে যখন ও কথা বলে তখন বিভিন্ন ব্যাংকের প্রোডাক্টের সাথে ওর ব্যাংকের প্রোডাক্টের মৌলিক পার্থক্যগুলো তুলে ধরে। রীতিমতো ও নিজেকে গ্রাহকের সামনে তথ্যভান্ডার হিসেবে উপস্থাপন করে। ওর কোনো প্রোডাক্ট যদি প্রতিযোগী ব্যাংক থেকে দুর্বল বলে মনে হয় সেখানে ওই দুর্বলতার কারণে ব্যাংক গ্রাহককে কি বাড়তি সুবিধা দিচ্ছে তা সুন্দরভাবে তুলে ধরে। রনি মনে করে একজন সেলসম্যানের দায়িত্ব হচ্ছে গ্রাহকের সামনে পর্যাপ্ত তথ্য তুলে ধরে তাঁকে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করা। তবে রনি এটাও মনে করে প্রতিটা তথ্য হতে হবে পুরোপুরি নির্ভুল। কারণ, ও বিশ^াস করে কোনো ভুল তথ্য দিয়ে গ্রাহকের সাথে একবার ব্যবসা হতে পারে। কিন্তু ওই তথ্য গ্রাহক এক সময় উদঘাটন করতে পারবেই। সেক্ষেত্রে ওই গ্রাহকের সাথে আজীবন ব্যবসা করার দরজাটি বন্ধ হয়ে যাবে। শুধু তাই নয়। ওই গ্রাহক আরও অনেক সম্ভাব্য গ্রাহককে ওই ব্যাংক এবং ব্যাংকের প্রোডাক্ট সম্পর্কে সতর্ক করে দেবে। যা ব্যবসার জন্য অনেক বড় ধরনের নেতিবাচক ফলাফল বয়ে আনবে। ফলে রনি সব সময় তথ্য উপস্থাপনের সময় শতভাগ সতর্ক থাকার চেষ্টা করে। আর এ সকল কারণেই রনির পারফরমেন্স ব্যাংকে বেশ ভালোই বলা চলে।

ঘটনা ৫

ওসমান ওই একই ব্যাংকের আরেকজন সেলস পারসন। তবে ওসমানের পারফরমেন্স অন্যদের তুলনায় একটু বেশি ভালো। ওসমান অন্যদের বৈশিষ্ট্যগুলো ধারণ করেছে। এর পাশাপাশি আরেকটি অতিরিক্ত যোগ্যতা ওর মধ্যে রয়েছে। একজন গ্রাহক কোন লোনটি নিলে কিভাবে বাড়তি সুবিধা পেতে পারে সে সম্পর্কেও তথ্য প্রদান করে গ্রাহককে সহায়তা করে। যেমন একজন গ্রাহক লোন নিলে আয়কর প্রদানের ক্ষেত্রে কি সুবিধা পেতে পারে বা লোনের টাকা কিভাবে ব্যবহার করলে আয়কর ছাড়াও অন্যান্য কি সুবিধা পেতে পারে সে সম্পর্কে গ্রাহককে তথ্য প্রদান করে। ফলে গ্রাহকেরা ওসমানের সাথে অন্তত লোন প্রসঙ্গে একটি সম্পর্ক স্থাপন করতে চায়। কারণ, গ্রাহক মনে করে ওসমানের নিকট থেকে লোন নেওয়ার কারণে যদি সুদ একটু বেশি দিতেও হয় তথাপি গ্রাহকের জন্য তা লাভজনক। কারণ, ওসমানের পরামর্শে তাঁর আয়কর কম দেওয়ার ফলে মোটের ওপর লাভের পরিমাণ বেশি। এ সকল কারণে ওসমান চাকরিতে যোগদান করার পর থেকেই ওর প্রতি ম্যানেজমেন্ট যে বেশ সন্তুষ্ট্য তা আর বলার অপেক্ষা রাখে না। তবে ওসমানকে এই যোগ্যতা অর্জন করার জন্য কষ্টও কম করতে হয়নি। গ্রাহককে তথ্য প্রদান করে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করার জন্য বিভিন্ন ব্যাংকের প্রোডাক্ট সম্পর্কে নিজেকে তথ্য সংগ্রহ করতে হয়েছে। পাশাপাশি গ্রাহক লোন নিয়ে কিভাবে উপকৃত হতে পারে সে সম্পর্কেও প্রচুর পড়াশোনা করতে হয়েছে। বিভিন্ন জায়গা থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে হয়েছে। এ সকল তথ্য-উপাত্ত গ্রাহকদের নিকট ওর গ্রহণযোগ্যতা বাড়িয়ে দিয়েছে।

(চলবে)

© 2026 আপনার নিউজ পোর্টাল। সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত।
এই প্রতিবেদনটি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা হয়েছে।