

مضمون	:	گھریلو مصنوعات کی فروخت
سطح	:	میٹرک
کوڈ	:	200
مشق	:	03
سمسٹر	:	بہار 2025ء

سوال نمبر 1 مصنوعات دکھانے کے اصول تفصیل سے بیان کریں۔
جواب۔

مصنوعات دکھانے کے اصول:

۱۔ اگر آپ دکھائیں تو بتائیں نہیں: سننے کے مقابلے میں دیکھنے سے ذہن میں زیادہ جلد اثر ہوتا ہے ہم بھی محض سننے کے مقابلے میں دیکھنے سے زیادہ حاصل ہوتا ہے۔ دیکھنے سے سننے کے مقابلے میں زیادہ اعتبار بھی کیا جاتا ہے اس لئے کہا جاتا ہے کہ جو کچھ آپ سنیں اس پر یقین نہ کریں۔ اور جو کچھ دیکھتے ہیں اس میں سے نصف پر یقین کریں۔ اسی طرح کہا جاتا ہے کہ ایک تصویر ہزار الفاظ کے مقابلے میں زیادہ موثر ہوتی ہے۔ لہذا آپ باتوں سے خصوصیات اور کام بتانے کی بجائے مصنوعات مظاہرہ کریں یعنی اس کام اس سے بے کردہ رکھائیں۔

۲۔ مصنوعہ چیز کی ہر خصوصیت بیان کریں: کس قسم کی ضرورت ہے تو چیز کی تمام خصوصیات بیان کریں کیونکہ ہو سکتا ہے وہی خصوصیات گاہک کے لئے دلچسپی کی ہوں۔ جن کو آپ اپنی مرضی سے چھوڑ دیں۔ لیکن اگر گاہک کی دلچسپی کا علم ہو تو ان خصوصیات کو زیادہ واضح طور پر بیان کریں اور دکھائیں۔

۳۔ مظاہرے کے ساتھ ساتھ وضاحت کریں: چیز کی خصوصیات اور کام دکھاتے وقت ساتھ ساتھ وضاحت کریں کیونکہ یہ بات چیت بیچنے کے عمل اور کوشش کا حصہ ہے۔

۴۔ مصنوعات بہترین نظر آئیں: مصنوعات اس طرح دکھائیں کہ وہ بہترین نظر آئیں۔ کوئی خامی یا نقص ان چیزوں میں نہ ہو کہ گاہک کے ذہن میں شک پیدا نہ ہو اور اس کی توجہ نہ بٹے۔

۵۔ گاہک کی ضرورت کے پہلوؤں پر زور دیں: گاہک اپنی ضرورت کا اظہار کرتا ہے تو آپ اسے فائدہ اٹھائیں اور چیز دکھانے میں ان پہلوؤں کو زیادہ واضح کریں اور وہ استعمال اور فوائد زیادہ تفصیل سے دکھائیں جو گاہک کی ضرورت کو پورا کرتے ہوں۔

۶۔ گاہک کا استعمال سے اتفاق حاصل کریں: جب کسی چیز کے استعمال کا مظاہرہ کریں تو ہر کام یا استعمال پر گاہک کا اتفاق حاصل کریں تاکہ استعمال جوں جوں دکھائیں توں توں گاہک کا ان فائدوں پر اتفاق بھی ہوتا جائے۔ تمام استعمال مکمل ہونے پر گاہک ان فوائد سے اتفاق کر چکا ہوگا اور آپ سے یہ کہہ سکتی ہیں کہ یہی وہ چیز ہے جس کی اسے ضرورت ہے جو نبی مظاہرہ یا دکھانے کا کام مکمل ہو تو گھر بے بغیر غلاف کے طور پر خوبیاں بیان کریں اور گاہک کو سودا طے کرنے کو کہیں۔

۷۔ گاہکوں کو متوجہ کرنا: مصنوعات کو بیچنے کے لئے ضروری ہے کہ سب سے پہلے گاہک کو ان کی طرف متوجہ کیا جائے۔ ہر قسم کی چیز کو اس طرح رکھا یا لٹکا جائے کہ وہ اپنی جگہ نمایاں نظر آئے۔ مختلف رنگ۔ سائز۔ ڈیزائن یا لٹکانے کی جگہ ان کو زیادہ سامنے لانے میں مدد دے سکتی ہیں۔ مثلاً چمکے لئے آپ ایک بہت بڑے ساز کی چنگیر گاہکوں کو متوجہ کرنے کے لیے بنا سکتی ہیں مقصد یہ کہ گاہک اسے غیر معمولی سمجھ کر اسے دیکھے اس طرح آپ دروازے کے باہر مختلف طریقوں سے چیزیں لٹکا سکتی ہیں اور جہاں پر مصنوعات رکھی ہیں یا آپ کی دکان ہے وہاں بھی ایک خاص انداز و ترتیب سے چیزیں رکھیں اور لٹکائیں۔

۸۔ سودا طے کرنا: جب آپ بات چیت اور پیش کش کے ذریعے گاہک میں خریداری کی خواہش پیدا کر لیں اور اپنی مصنوعی چیز کی خوبیاں بیان کر لیں تو سودا طے کرنے کا موقع ہوتا ہے۔ گاہک خریدنے کے لئے تیار ہے اپنی بات چیت کو روک کر پوچھ لیں کہ کیا وہ اب چیز خریدنا چاہیں گے اور کتنی؟ ایسا سوال پوچھ کر خاموش ہو جائیں تاکہ گاہک پر خاموشی سے ایک قسم کا دباؤ پڑے جس سے گاہک خریداری کے متعلق ہی ہچکچاہٹ پر قابو پا لے گا۔ اگر گاہک خاموشی سے آپ کی طرف دیکھے تو آپ بھی ایسا ہی کریں۔ اس سے آپ کا مقصد پورا ہونے کا زیادہ امکان ہے۔ سودا طے کرتے وقت پر اعتماد رہیں۔ غیر یقینی کیفیت یا کسی پریشانی کا اظہار نہ ہونے دیں نیز مصنوعی چیز کی گارنٹی کا ذکر گاہک کے لئے فیصلہ کرنے میں آسانی پیدا کرتا ہے۔

۴۔ منڈی کے متعلق معلومات: آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ علاقے میں کس مصنوعہ (بنائی ہوئی) چیز کی ضرورت ہے یا ایسی کونسی چیز ہے جو فروخت ہو سکتی ہے۔ اور علاقے کے لوگوں کو ضرورت ہے یا قریبی گاؤں یا شہر میں کون کون سی اشیاء استعمال کرتے ہیں اور خریدتے ہیں نیز قیمتوں کے اتار چڑھاؤ کا بھی علم ہوتا کہ

دنیا کی تمام یونیورسٹیز کے لیے انٹرن شپ رپورٹس، پروپوزل، پراجیکٹ اور تھیسز وغیرہ بھی آرڈر پر تیار کیے جاتے ہیں۔

گا ہک کھنچے چلے آئیں گے۔

سوال نمبر 3 فروخت کے عمل میں کتنے پہلو ہیں؟ مفصل جائزہ لیں۔

جواب: فروخت کی منزلیں: فروخت کی تین منزلیں ہیں جو کہ درج ذیل ہیں:

- 1- دلچسپی: گاہک اپنا مسئلہ آپ کے سامنے پیش کرتا ہے اور آپ اس کا حل پیش کرتے ہیں۔
- 2- خواہش: گاہک آپ کے حل کو مان لیتا ہے جبکہ آپ کوئی ایسی چیز بیچنا چاہتے ہیں جو آپ کے مسئلے کو حل کر دے گی۔
- 3- تکمیل: گاہک اپنا آخری فیصلہ کر لیتا ہے۔

فروخت کے عمل کے پہلو: فروخت کا عمل سادہ عمل نہیں ہے کاروبار ایک مشکل کام ہے کاروبار سوچ سمجھ کے ساتھ اور مضبوط بندی کے ذریعے کرنا چاہیے تاکہ بہتر نتائج حاصل ہوں البتہ فروخت کے مسئلے کے مختلف کو دیکھتے ہیں۔ کسی چیز کو بیچنے میں مختلف طریقوں سے چیز کو پیش کرنا بہت اہم ہے۔ لیکن اس سے بھی ضروری بات یہ ہے کہ فروخت کے مسئلہ کے مختلف پہلوؤں سے دیکھا جائے ان میں چند ایک پہلو یہ ہیں۔

۱۔ گاہک کا نقطہ نظر معلوم کرنا: گاہک سے بات چیت کے شروع میں ہی گفتگو اس طرح کی جائے کہ گاہک کی ضرورت اور اس کا کسی چیز کی خرید سے متعلق نقطہ نظر معلوم کیا جائے۔ تاکہ گاہک کی ضرورت کا پوری طرح پتہ چل سکے۔ اور آپ یہ جان لیں کہ گاہک کو اصل میں کیا چیز چاہیے۔ اور کس قسم کا کام وہ اس سے لینا چاہتا ہے۔ اس فائدہ یہ ہوگا کہ آپ اپنی چیز کو انہی ضروریات کو پورا کرنے کے لحاظ سے پیش کر سکیں گے۔ اور ان خصوصیات پر زیادہ زور دیں گے۔ جن کی گاہک کو تلاش ہے۔ گاہک کے نقطہ نظر کو سامنے رکھتے ہوئے آپ اس طریقہ سے بات کر سکتے ہیں۔

دکاندار: (گاہک کے دکان پر رکتے ہی) السلام علیکم آئیے تشریف رکھیے آپ کا کیا حال ہے؟
گاہک: شکریہ

دکاندار: میں آپ کی کیا خدمت کر سکتا ہوں

گاؤک: مجھے کڑھائی والی نمپض چاہیے۔

دکاندار: آپ کو اپنے لیے چاہیے یا کسی اور سائز کی؟

گا بک: مجھے اپنے لیے خریدنی ہے۔

دکاندار: کس قسم کے کپڑے میں ہو؟ میرے پاس سوتی ہے اور فلیٹ بھی ہے۔

گا بک: دونوں قسمیں دکھا دیں۔

اس مکالمہ سے ہمیں محسوس ہوگا کہ: کیا گاہک کا مناسب طریقے سے استقبال کیا گیا۔ کیا دکاندار کو گاہک کی ضرورت کا پورا پتہ چل گیا ہے؟ گاہک اور دکاندار کی گفتگو ایسی ہی ہونی چاہیے فقرے مختلف ہو سکتے ہیں اس سے گاہک کی ضرورت معلوم کی جائے گی۔

۲۔ گاہک سے بات چیت کرنے کی تیاری کرنا: گھریلو پیمانے پر تیار کی ہوئی چیزوں کی فروخت میں گاہک مختلف قسم آتے ہیں اور مختلف اوقات میں آتے ہیں اس کے علاوہ بہت سے گاہکوں کی دلچسپیوں کا بھی علم نہیں ہوتا لیکن اگر کوئی فرد باقاعدہ طور پر آپ سے خریداری کرتا ہے کہ آپ کو گاہک کی ضروریات کا پتہ چل سکتا ہے اور آپ اسکی ضروریات اور دلچسپیوں کو بنیاد بنا کر اپنی مصنوعات کو پیش کر سکتے ہیں۔

۳۔ منڈی کے متعلق معلومات: آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ علاقے میں کس مصنوعہ (جائی ہوئی) چیز کی ضرورت ہے یا ایسی کونسی چیز ہے جو فروخت ہو سکتی ہے۔ اور علاقے کے لوگوں کو ضرورت ہے یا قریبی گاؤں یا شہر میں کون کون سی اشیاء استعمال کرتے ہیں اور خریدتے ہیں نیز قیمتوں کے انداز چڑھاؤ کا بھی علم ہوتا کہ مصنوعات کی قیمت وغیرہ کے سلسلے میں وضاحت کر سکیں۔ اس کے علاوہ آپ یہ بھی معلوم کرنے کی کوشش کریں کہ کونسی چیزیں کسی قسم کی منڈی میں فروخت کی جائیں تاکہ منافع زیادہ ہو اور اشیاء کی فروخت بھی زیادہ ہو اور اشیاء کی فروخت بھی زیادہ۔ آپ منڈی سے متعلق معلومات کی بنیاد پر اپنی مصنوعات کی قسم کا فیصلہ کر سکتے ہیں۔ نیز قیمت زیادہ حقیقت پسندانہ ہوگی اس کے علاوہ آپ کو مناسب قسم کی منڈی کے چناؤ میں آسانی ہوگی۔

۴۔ گاہک کا اعتماد اور عزت حاصل کرنا: گاہک سے بات چیت کرنے کا انداز ایسا ہونا چاہیے کہ گاہک آپ کو دھوکہ اور مکار نہ سمجھے بلکہ وہ آپ پر اعتماد کرے اور آپ دونوں کو ایک دوسرے کی عزت کا احساس ہو۔ اس طرح آپ گاہک میں اس ممنوعہ چیز کی خرید میں دلچسپی پیدا کر سکتے ہیں۔ اور اس طرح آپ کی حقیقت میں چیز فروخت نہیں کریں تے۔ بلکہ لوگ آپ سے خریدیں گے دوسرے لفظوں میں آپ اعتماد کا ایسا ماحول پیدا کریں کہ گاہک میں آپ کی بنائی ہوئی چیز خریدنے کا شوق پیدا ہو۔ مثال کے طور پر اپنی بنائی چیزوں کی کلوٹی یا قیمت کے متعلق قسمیں کھانے سے گاہک آپ پر اعتماد نہیں کرے گا، بہت سے دکاندار قسمیں کھا کر کہتے ہیں کہ وہ سودا قیمت خرید پر اس سے بھی کم پر بیچ رہا ہے۔ ذرا سوچیں تو کیا یہ ممکن ہے کہ دکاندار عام حالات میں چیز کھاتے پر یا بغیر نفع کے بیچے۔ یقیناً اس سوال کا جواب نہیں ہوگا۔

دنیا کی تمام یونیورسٹیز کے لیے انٹرن شپ رپورٹس، پروپوزل، پراجیکٹ اور تھیسز وغیرہ بھی آرڈر پر تیار کیے جاتے ہیں۔

الف: اشیاء کو حفظان صحت کے اصولوں کے تحت پیک کر کے زیادہ دیر تک محفوظ رکھا جاسکتا ہے مثلاً فروٹ سکوائش، دودھ، مربے، مصالحے، اچار، دالیں وغیرہ۔

ب- اشیاء کی کوالٹی اعلیٰ ہوتی ہے۔

ج- ناپ تول میں فرق نہیں ہوتا۔

د- دکاندار تھوڑے سے وقت میں زیادہ گاہکوں کو فارغ کر سکتا ہے۔

ر- اشیاء ضائع ہونے سے بچ جاتی ہیں

لا- گاہک پیک اشیاء خریدتے وقت دکاندار کی مدد نہیں لیتا۔

۵- نقل و حمل: کئی گھریلو مصنوعات ایسی ہوتیں ہیں جو جس جگہ تیار کی جاتی ہیں اس جگہ فروخت نہیں ہوتیں اور ان کو دوسرے شہروں میں لے جایا جاتا ہے اگر سامان لے جانے کے ذرائع سہل اور سستے ہوں تو کاروبار کے فروغ میں بہت معاون ثابت ہوتے ہیں یہ تو تھی صنعت کار کی بات گاہک کے لیے بھی بہت ضروری ہے اور وہ اس طرح کہ اگر گاہک کو کوئی چیز ایسی جگہ سے خریدنی پڑ جائے جہاں جائے گاہک خریدنے سے کتراتا ہے صرف اس لیے کہ ذرائع آمد و رفت

۶- اشیاء کی سجاوٹ اور نمائش: دوکان میں سامان کی

لیے ہر دکاندار کو چاہیے کہ وہ اشیاء کو نمائش

نمائش شدہ اشیاء کے

گاہک بغیر کسی تکرار کے

بدلے موسم میں دوکان کی

کے نئے سٹائل اور انداز اپنائے

دروازوں کو روغن بجلی کی اعلیٰ فٹنگ

کاروبار کے فروغ کا سبب بنتی ہے۔

ان سب چیزوں کے ساتھ دکاندار کو

خیال کرنا چاہیے۔

۱- گاہک کی طرف پوری توجہ دی جائے اس

جائے۔

۲- گاہک کی ضرورت پوری کرنے کی کوشش کی

۳- جو چیز دکھائی جائے وہی فروخت کی جائے۔

۴- اگر غلطی سے ناکارہ چیز فروخت ہوگئی ہے تو گاہک

تبدیل کر دے یا اس کی رقم واپس لوٹا کر معذرت کا اظہار

۵- دکاندار کا فرض ہے کہ کوئی گاہک مستقل ہو یا عارضی،

اس کے ساتھ ایمانداری کا برتاؤ کرے بعض دکاندار نئے

کو گھٹیا کوالٹی کی اشیاء فروخت کر دیتے ہیں یا ان کے زیادہ دام

ہے اس سے گریز کرنا چاہیے۔ دھوکہ سے کوئی چیز فروخت نہ

۶- بعض اوقات پرچون فروشوں کو مشہور اور معیاری مصنوعات کے

کپڑے دھونے کا صابن، برتن صاف کرنے کا پاؤ ڈر جو تے مصالحہ

دیکھے وہ ان کو دکان پر نہ لائے کیونکہ غلط قسم کے سامان کی فروخت سے کاروبار کی ساکھ کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔

سوال نمبر 5 مصنوعات کے بارے میں فروخت کار کی معلومات کی اہمیت تحریر کریں۔

جواب۔

فروخت کار کو یہ بات اچھی طرح سے سمجھ لینی چاہیے کہ اس کی اشیاء خواہ کتنی ہی اچھی، مضبوط پائیدار اور سستی ہوں اگر خریدار اس کی اشیاء خریدنا پسند نہیں

کریں گے تو اس کی یہ تمام خصوصیات بے فائدہ ہیں خریدار کے مضبوط اور کم دام اشیاء ہونے کے باوجود نہ خریدنے کی ایک وجہ فروخت کار کا رویہ ہو سکتا ہے۔

دنیا کی تمام یونیورسٹیز کے لیے انٹرن شپ رپورٹس، پروپوزل، پراجیکٹ اور تھیسز وغیرہ بھی آرڈر پر تیار کیے جاتے ہیں۔

آپ نے دیکھا ہوگا کہ کئی دکاندار اپنے خریداروں سے بات بات پر جھگڑتے ہیں مثال کے طور پر آپ نے فروخت کار کو یہ کہتے سنا ہوگا۔ "آپ نے میرا وقت ضائع کر دیا ہے آپ نے کوئی چیز خریدنی بھی ہے یا نہیں" آپ میری اشیاء کو محض دور سے دیکھ سکتے ہیں، ہاتھ لگانے کی ضرورت نہیں "بعض دکاندار تو یہاں تک کہہ دیتے ہیں" آپ کو میری اشیاء پسند نہیں تو جائے "جہاں پسند آتی ہیں وہاں سے خرید لیں فروخت کار کی اس طرح کی بد مزاجی اور اکتا ہٹ خریدار کو دوبارہ اس کی دکان پر جانے سے روکتی ہے۔

فروخت کار کو چاہیے کہ وہ خریدار کے ساتھ اچھا سلوک کرے اور اس کے ساتھ اچھے اخلاق کا مظاہرہ کرے۔ فروخت کار کو یہ ہرگز نہیں سوچنا چاہیے۔ کہ جو خریدار اس کی دکان پر آیا ہے وہ کچھ خریدے گا بھی یا نہیں۔ بلکہ اگر خریدار کچھ نہ بھی لیا تو محض معلومات حاصل کرنا چاہیے یا اس کی اشیاء کا مارکیٹ کی دوسری اشیاء کے ساتھ موازنہ کرنا چاہیے تو بھی فروخت کار کا رویہ ہمیشہ مثبت ہونا چاہیے دراصل فروخت کار کے دل میں خریدار کی خدمت کرنے کا جذبہ ہو ضروری ہے اور یہ جذبہ ہی فروخت کار کی کامیابی کو یقینی بناتا ہے۔

اس کے علاوہ ایک اور اہم بات فروخت کار اور خریدار کے درمیان اعتماد کی فضا پیدا کرتا ہے اگر دونوں میں اعتماد کی فضا پیدا ہو جائے تو سمجھ لیجیے۔ کہ خریدار آپ کا مستقل گاہک بن گیا ہے۔ خریدار کا اعتماد بحال رکھنے کے لیے مندرجہ ذیل باتوں پر عمل کرنا ضروری ہے۔

۱۔ اشیاء کی فروخت کی بنیاد نیک نیتی اور خلوص پر ہو۔

۲۔ خریدار کے مفاد کو ہمیشہ پیش نظر رکھا جائے۔

۳۔ خریدار کے ساتھ بے ایمانی نہ کی جائے۔

۴۔ خریدار کے مفاد پر ذاتی مفاد کو ترجیح نہ دی جائے۔

۵۔ خریدار کے ساتھ غلط بیانی نہ کی جائے۔

۶۔ اپنی اشیاء کی بے جا تعریف نہ کی جائے۔

۷۔ خریدار کو غلط مشورہ نہ دیا جائے۔

۸۔ خریدار سے ایسا وعدہ نہ کیا جائے جو پورا نہ ہو سکے۔

بعض فروخت کاروں کا خیال ہوتا ہے کہ وہ جس طرح بھی ہو سکے اپنی اشیاء کو فروخت کر دیں۔ خواہ انہیں جھوٹ، بددیانتی غلط بیانی اور وعدہ خلافی کا سہارا کیوں نہ لینا پڑے۔ بعض کا خیال ہے کہ گاہکوں کو اسلانی سے بےوقوف بنایا جاسکتا ہے لیکن یہ تمام خیالات غلط ہیں کہ فروخت کار کو یہ بات یاد رکھنی چاہیے کہی اسے صرف اپنی اشیاء ہی فروخت نہیں کرنی بلکہ اپنا ایک منصب بھی قائم کرنا ہے۔ انہیں ایک ساکھ بھی بنانی ہے اسی منصب اور اس ساکھ کے تحت لوگ اس کے پاس آنا پسند کریں گے۔ اور اس پر اعتماد کریں گے۔

مثال کے طور پر فروخت کار کی بددیانتی کی ایک صورت یہ بھی ہو سکتی ہے کہ فروخت کار اپنے کچھ گاہکوں کو اپنی اشیاء کی زیادہ قیمتیں بتائے اور کچھ کو کم۔ اس کا نقصان یہ ہو سکتا ہے کہ اگر گاہک کو اس بات کا علم ہو گیا کہ فروخت کار نے اس سے زیادہ دام لیے ہیں تو یہ بات اس کی ناپسندیدگی کا باعث بنے گی اس کی نظر میں فروخت کار کی قدر و منزلت کم ہو جائے گی اور ممکن ہے کہ وہ ایسی بات کو اتنا پسند نہ کرے کہ دوبارہ اس کی دکان پر نہ آئے۔ کیا اس سے بہتر نہیں کہ خریدار کے ساتھ ایماندار کی جائے تاکہ وہ بار بار آپ کی دکان پر آئے اور لوگوں، اپنے ملنے والوں، اپنے اہل و عیال کے سامنے آپ کی تعریف کرے۔ ایسے ایک گاہک کے ساتھ کئی گاہک کھینچے چلے آئیں گے۔