



অধীনস্থদের প্রতি একজন লাইন ম্যানেজার এবং এরিয়া সলেস ম্যানেজার এর আচরণ যমেন হওয়া প্রয়োজন

লখক: মো. জাকরি হোসেন সরকার | প্রকাশতি: 13 September 2026, 09:46 PM | বিভাগ: সলেস



যেকোনো প্রতিষ্ঠানের সাফল্যের পছনে দক্ষ জনবল যমেন গুরুত্বপূর্ণ, তমেন গুরুত্বপূর্ণ সইে জনবলকে সঠিকভাবে পরচালনা করার মতো দক্ষ নতৃত্ব। বিশেষ করে বক্রিয় ও বপগননরিভর প্রতিষ্ঠানে একজন লাইন ম্যানেজার অথবা এরিয়া সলেস ম্যানেজার অত্ব্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করনে। তনি শুধু কোম্পানরি নরিধারতি সলেস টারগটে অরজনরে জন্ব দায়ী নন; বরং তাঁর অধীনস্থ কর্মীদের পরচালনা, প্রশিক্ষণ, অনুপ্রেরণা প্রদান, সমস্যা সমাধান এবং তাঁদের পশোগত দক্ষতা বৃদ্ধি দায়িত্বও তাঁর ওপর বরতায়। একজন ম্যানেজারের অধীনে বিভিন্ন ধরনের মানুষ কাজ করনে। প্রত্যেকে মধো, অভিজ্ঞতা, কাজরে ধরন, মানসকিতা, পারবারিকি অবস্থা, আত্মবশ্বাস এবং সমস্যা মোকাবলিার সক্ষমতা এক রকম নয়।

তাই সবাইকে একইভাবে চাপ প্রয়োগ করে পরচালনা করার পরবর্তে প্রত্যেকেকে বোঝা এবং পরিস্থিতি অনুযায়ী নতৃত্ব দেওয়া একজন দক্ষ ম্যানেজারের অন্যতম গুণ। একজন ম্যানেজার তাঁর অধীনস্থদের সঙ্গে কীভাবে কথা বলনে, ভুলরে সময় কীভাবে প্রতিক্রিয়া জানান, ভালো কাজরে মূল্যায়ন

কীভাবে করবে এবং কঠনি সময়ে করমীর পাশে কতটা দাঁড়ান এসব বধিয় টমিরে সামগরকি করমদক্খতার ওপর গভীর প্রভাব ফলে। সুতরাং একজন লাইন ম্যানজোর বা এরিয়া সলেস ম্যানজোরের মূল লক্ক্ষ্য হওয়া উচতি শুধু অধীনস্থদের কাছ থেকে কাজ আদায় করা নয়; বরং তাঁদের এমনভাবে গড়ে তোলা, যাত তঁরা দায়িত্বশীল, দক্খ, আত্মবিশ্বাসী এবং প্রতিষ্ঠানের প্রতি প্রতিশ্রুতিশীল হয়ে ওঠে। নজি নজি অবস্থানে থেকে একজন লাইন ম্যানজোর এবং একজন এরিয়া সলেস ম্যানজোরকে দায়িত্ব পালনের সময় যে বধিয়গুলো ববিচেনায় রাখা প্রয়োজন সেগুলো হলো:

অধীনস্থদের সম্মান করতে হবে

একজন ভালো ম্যানেজারের প্রথম এবং প্রধান গুণ হলো অধীনস্থ প্রত্যেক কর্মীকে মানুষ হিসেবে সম্মান করা। প্রতিষ্ঠানে পদমর্যাদার পার্থক্য থাকতে পারে, কিন্তু মানবিক মর্যাদার ক্ষেত্রে সবাই সম্মানরে যোগ্য। কোনো কর্মী ভুল করলে তাকে অপমান করা, অশালীন ভাষায় কথা বলা, তুচ্ছতাচ্ছল্য করা কিংবা সহকর্মীদের সামনে ছোট করা কখনোই ভালো নেতৃত্বের পরিচয় নয়। এতে সাময়িকভাবে কর্মী ভয় পেয়ে কাজ করতে পারে, কিন্তু দীর্ঘমেয়াদে তাঁর আত্মবিশ্বাস, সৃজনশীলতা এবং প্রতিষ্ঠানের প্রতি আন্তরিকতা কমে যেতে পারে। বিশেষ করে সেলস টিমের প্রতিনিধি বিভিন্ন ধরনের চাপ থাকে। টার্গেট, সেলস, প্রসেকুপিশন, কাভারেজ, কালকেশন, রিপোর্টিং, ডিসিট্রিবিউটর ম্যানেজমেন্ট, মার্কেটে ভিজিটি সবকিছু সামলাতে গিয়ে কর্মীদের ভুল হতে পারে। ভুল হলে সংশোধন করতে হবে, কিন্তু ব্যক্তির সম্মান নষ্ট করা উচিত নয়। একজন ভালো ম্যানেজারের নীতিহতে পারে “মানুষকে সম্মান করব, কিন্তু কাজের মানের ক্ষেত্রে আপস করব না।”

ভয় নয়, বশি়াসরে পরবিশে তরৈকিরতে হবে

অনেকে ম্যানজোর মনে করেন, অধীনস্থরা তাঁকে ভয় করলে কাজ ভালো হবে। বাস্তবে অতিরিক্ত ভয় একটি টিমের জন্য ক্ষতিকর হতে পারে। কারণ কর্মী যদি মনে করেন সত্য কথা বললে তাঁকে অপমান করা হবে, তাহলে তিনি সমস্যার কথা গোপন করতে শুরু করতে পারেন। উদাহরণস্বরূপ, কোনো এলাকায় বক্রিয় কমে গেলে একজন কর্মী যদি প্রকৃত সমস্যাটিকে ম্যানজোরকে বলতে ভয় পান, তাহলে তিনি হয়তো ভুল তথ্য দবেন বা সমস্যা লুকানোর চেষ্টা করবেন। এতে সমস্যার সমাধান না হয়ে বরং পরিস্থিতি আরও খারাপ হতে পারে। ম্যানজোরের সঙ্গে এমন সম্পর্ক থাকা উচিত, যাতে কর্মী বলতে পারেন “স্যার, এখানে আমার সমস্যা হচ্ছে। আপনার সহযোগিতা প্রয়োজন।” এই ধরনের সম্পর্ক তৈরি হলে ম্যানজোরও প্রকৃত পরিস্থিতি জানতে পারেন এবং সময়মতো ব্যবস্থা নতে পারেন। তাই ম্যানজোরকে এমন পরিবেশে তৈরি করতে হবে যেখানে থাকবে শৃঙ্খলা ও জবাবদায়িত্ব, কিন্তু অপ্রয়োজনীয় ভয় থাকবে না।

শুধু চাপ নয়, সঠিকি দকিনরিদশেনা দতিহে হবহে

সলেস পশোয় টারগটে গুরুত্বপূর্ণ। তাই ম্যানজোরকে টারগটে নিয়ে কথা বলতই হবে। কিন্তু শুধু বারবার “টারগটে করতে হবে”, “সলেস বাড়াতো হবে” বা “এটা কনে হলো না?” বললে একজন ম্যানজোরের দায়িত্ব সম্পূর্ণ হয় না। যদি একজন কর্মীর টারগটে অর্জিত না হয়, তাহলে প্রথমত কারণ বিশ্লেষণ করতে হবে। যমেন ডক্টর কাভারেজে ঠিকি আছে কনি, আউটলটে কাভারেজে কম হচ্ছে কনি, প্রসেক্রুপিশন জনোরশেন দুর্বল কনি, প্রসেক্রুপিশন কনভারশন হচ্ছে কনি, স্টক অ্যাভলোবলিটি ঠিকি আছে কনি, ডিস্ট্রিবিউটর-এর কোনো সমস্যা আছে কনি, কালকেশন আটকে আছে কনি অথবা প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠান কোনো বিশেষ কার্যক্রম চালাচ্ছে কনি। কারণ শনাক্ত করার পর ম্যানজোরকে বাস্তবসম্মত অ্যাকশন প্ল্যান তৈরি করতে হবে। একজন প্রকৃত ম্যানজোর শুধু সমস্যা শনাক্ত করেন না; তিনি সমাধানের পথও দেখান।

ভালো কাজে প্রশংসা করতে হবে

মানুষ তাঁর ভালো কাজে স্বীকৃতি পতে চায়। একটি ছোট প্রশংসাও একজন কর্মীর মধ্যে নতুন উদ্যম সৃষ্টি করতে পারে। কটে টারগটে অর্জন করলে, নতুন কোনো গুরুত্বপূর্ণ কাস্টমার তৈরি করলে, ভালো মার্কেটে ডেভেলপমেন্ট করলে কিংবা কঠিনি পরিস্থিতিতে ভালো ফলাফল আনলে তাঁর কাজে প্রশংসা করা উচিত। সম্ভব হলে ভালো কাজে প্রশংসা টিমের সামনে করা যেতে পারে। এতে সংশ্লিষ্ট কর্মী সম্মানিত বোধ করেন এবং অন্যরাও ভালো কাজ করতে অনুপ্রাণিত হন। ম্যানজোরের মনে রাখা উচিত, প্রশংসা করার জন্য অর্থ খরচ হয় না, কিন্তু আন্তরিক প্রশংসার মূল্য অনেক। তবে প্রশংসা যেন পক্ষপাতমূলক বা অতিরঞ্জিত না হয়। কাজে ভিত্তিতে যথাযথ স্বীকৃতি দিতে হবে।

ভুল হলে ব্যক্তিগতভাবে সংশোধন করা উচিত

একজন কর্মীর ভুল সংশোধন করা ম্যানজোরের দায়িত্ব। কিন্তু কীভাবে সংশোধন করা হচ্ছে, সেটিও গুরুত্বপূর্ণ। কর্মীর ছোটখাটো ভুল সবার সামনে তুলে ধরে অপমান করলে তিনি হয়তো আত্মসম্মানে আঘাত পতে পারেন। ফলে ম্যানজোরের প্রতি তাঁর বিশ্বাস কমতে পারে। তাই সম্ভব হলে সংশোধনমূলক আলোচনা ব্যক্তিগতভাবে করা ভালো। ম্যানজোর বলতে পারেন “এই কাজটির এখানে কিছু সমস্যা হয়েছে। আমরা যদি পরবর্তীবার এভাবে করি, তাহলে ফলাফল আরও ভালো হতে পারে।” এ ধরনের ভাষায় কর্মী বুঝতে পারেন তাঁর ভুল হয়েছে, আবার একই সঙ্কে তিনি এটাও অনুভব করেন ম্যানজোর তাঁকে ছোট করার জন্য নয়, বরং উন্নত করার জন্য কথাগুলো বলছেন। নীতিহওয়া উচিত “প্রশংসা প্রকাশ্যে, সংশোধন ব্যক্তিগতভাবে।”

অধীনস্থদের কথা মনোযোগ দিয়ে শুনতে হবে

ম্যানজোর পদমর্যাদায় ওপরে থাকলেও সব বিষয়ে তাঁর তথ্যই যে সবচেয়ে বেশি থাকবে, এমন নয়। একজন

মাঠপর্যায়ের কর্মী প্রতিদিন কাস্টমার, ডক্টর, রটিলোর, ডিস্ট্রিবিউটর এবং মার্কেটের সঙ্গে সরাসরি কাজ করেন। ফলে অনেকে বাস্তব তথ্য তাঁর কাছে থাকে। তাই অধীনস্থদের মতামত গুরুত্ব দিয়ে শুনতে হবে। একজন কর্মী কোনো নতুন পরিকল্পনা দিলে তা সঙ্গে সঙ্গে বাতলি না করে আগে বুঝতে হবে। তাঁর পরিকল্পনা কার্যকর হলে তাঁকে সুযোগ দেওয়া উচিত। কর্মীদের কথা শোনার অভ্যাস একটি টিমি ওনারশপি তৈরিকরে। তাঁরা মনে করেন “এই প্রতিষ্ঠান এবং এই টিমি আমার মতামতেরও মূল্য আছে।”

পক্ষপাতহীন আচরণ করতে হবে

একজন ম্যানেজারের সবচেয়ে কষ্টকির আচরণগুলোর একটি হলো পক্ষপাতত্ব। একজন কর্মী ব্যক্তিগতভাবে পছন্দরে, দীর্ঘদিনের পরিচিতি অথবা বেশি সলে করেন এসব কারণে তাঁর প্রতিআলাদা নয়িম প্রয়োগ করা উচিত নয়। একই ধরনের ভুলের জন্য একজনকে কঠোর শাস্তি দেওয়া এবং অন্যজনকে ছেড়ে দেওয়া হলে টিমিরে মধ্যে অসন্তোষ সৃষ্টি হয়। কাজের মূল্যায়নের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা থাকা জরুরি। পারফরম্যান্স, ডিসিপ্লিনি, রপোর্টিং, মার্কেটে ডেলেপমেন্ট, টার্গেটে অ্যাচভিমেন্ট, এবং প্রফেশনাল কনডাক্ট এসব বিষয়ের ভিত্তিতে কর্মীর মূল্যায়ন হওয়া উচিত। ন্যায্য ম্যানেজারের ওপর কর্মীর আস্থা রাখতে। আর যে টিমি ন্যায্যতা থাকে, সেখানে পারস্পরিক সহযোগিতা এবং সম্মান বৃদ্ধি পায়।

প্রত্যেকে কর্মীর সক্ষমতা বুঝতে হবে

একটি টিমিরে সব কর্মী একই রকম নয়। কউ কমডিনকিশনে ভালো, কউ কাস্টমার রলিশেনশপি-এ দক্ষ, কউ প্ল্যানিং-এ ভালো, আবার কউ নতুন মার্কেটে ডেলেপমেন্ট-এ দক্ষ। একজন দক্ষ ম্যানেজার প্রত্যেকে কর্মীর শক্তি এবং দুর্বলতা শনাক্ত করেন। যে বিষয়ে কর্মী দুর্বল, সেখানে কোচিং ও ট্রেনিং দিতে হবে। আর যে বিষয়ে তিনি শক্তিশালী, সেই দক্ষতাকে আরও কাজে লাগানোর সুযোগ দিতে হবে। একজন ভালো ম্যানেজার কর্মীর দুর্বলতাকে শুধু সমালোচনা করেন না; বরং সেই দুর্বলতাকে শক্তিতে পরিণত করার চেষ্টা করেন।

প্রশিক্ষণ ও কোচের ভূমিকা পালন করতে হবে

ম্যানেজার শুধু কাজের সুপারভাইজার নন; তিনি একজন কোচ-ও। নতুন একজন সলেন্স অফিসার বা রপিরজেনেন্টেভি হয়তো প্রোডাক্ট নলজে ভালো জানেন, কিন্তু কাস্টমার হ্যান্ডলিং-এ দুর্বল। আবার কউ ভালোভাবে কথা বলতে পারেন, কিন্তু টরেটিং প্ল্যানিং ঠিকভাবে করতে পারেন না। এসব ক্ষেত্রে ম্যানেজারকে হাতে-কলমে শেখাতে হবে। জয়ন্ট ফল্ডওয়ার্ক, কাস্টমার কল ডেমোনস্ট্রেশন, ডেইলি প্ল্যানিং, রুট প্ল্যানিং, সলেন্স অ্যানালাইসিস এবং প্রবলমে সলভিং-এর মাধ্যমে কর্মীদের দক্ষতা বাড়ানো যায়। ম্যানেজারের সবচেয়ে বড় অর্জন তখনই, যখন তাঁর অধীনস্থ কর্মীরা সময়ের সঙ্গে তাঁর

ওপর কম নির্ভরশীল হয়ে নিজেরাই সঠিক সিদ্ধান্ত নতি সক্ষম হন।

ব্যক্তিগত আক্রমণ নয়, কাজে সমালোচনা করতে হবে

কোনো কর্মীর পারফরম্যান্স খারাপ হলে বলা যতে পারে “এই মাসে আপনার পারফরম্যান্স আমাদের প্রত্যাশার নচে রয়েছে।” কিন্তু বলা উচতি নয় “আপনাকে দিয়ে কিছু হবে না।” প্রথম বক্তব্যটি কাজে মূল্যায়ন; দ্বিতীয়টি ব্যক্তিগত আক্রমণ। একজন মানুষের একটি নির্দিষ্ট সময়ে পারফরম্যান্স খারাপ হতে পারে। তাই তাঁর বর্তমান ফলাফলকে তাঁর সম্পূর্ণ যোগ্যতার সঙ্গে মলিয়ে দেখা ঠকি নয়। সমালোচনার উদ্দেশ্য হওয়া উচতি উন্নতি ঘটানো, আত্মবিশ্বাস ধ্বংস করা নয়।

© 2026 আপনার নডিজ পোর্টাল। সর্বস্বত্ব সংরক্ষতি।

এই প্রতিবেদনটি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা হয়েছে।