



পণ্য বকিরি: কথার ফুলঝুড়ি কিতকষণ?

লখেক: MD. Nazibullah Khan | প্রকাশতি: 26 July 2026, 02:17 PM | বিভাগ: সলেস



ঘটনা ১

সুমন বশে সুন্দরভাবে গুছিয়ে কথা বলতে পারে। ব্যবহারেও যথেষ্ট বনিয়ী। ভালো রুচিবোধে অধিকারী। এমবিএ পাশ করে একটি বেসরকারি ব্যাংক্রে সলেস ডিপার্টমেন্টে সম্প্রতি যোগদান করেছে। তবে সুমন একা নয়। ওর সাথে আরও বশে কয়েকজন জয়নে করেছে। ব্যাংক তিনি মাস প্রত্যেকে পারফরমেন্স ববিচেনা করবে। এই তিনি মাস যাঁরা ভালো করবে তাঁরাই পরবর্তী সময়ে জন্য কাজ করবে। দুই বছর একই ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে পারলে চাকরিস্থায়ী করার জন্য পরীক্ষা হবে, পরীক্ষায় পাশ করলে চাকরিস্থায়ী হবে। আর যাঁরা এই তিনি মাস ভালো করতে পারবে না তাঁদের চলে যতে হবে। সুমনের মূল কাজ ব্যাংক্রে লোন সলে করা। বসরে নরিদশে মতো সম্ভাব্য গ্রাহকদের নকিট যাচ্ছে। ওর ব্যবহার ও বনিয়ী আচরণে গ্রাহকরো সন্তুষ্ট। কনিতু লোন সলে করতে পারছে না। একদম পারছে না তা নয়। কনিতু তা ব্যাংক প্রদত্ত টারগেটেরে ধারকোছেও না। দু'চারটি যা সলে হচ্ছে তা অনেকটা অনুরোধে ঢকৈগিলোর মতো অবস্থা। অতশিয় ভদ্র আচরণ, স্মার্টনসে ও গুছিয়ে কথা বলার কারণে দু'চারজন গ্রাহক অনেকটা লজ্জায় পড়ে ওর নকিট থেকে লোন নচিছে।

ঘটনা ২

আজাদ ওই একই ব্যাংকরে একই ডিপার্টমেন্টে আরকেজন কর্মী। সুমনের মধ্যে যে বিষয়গুলো বদ্বিমান তা আজাদের মধ্যেও আছে। তবে এর পাশাপাশি আজাদ একজন কৌশলী ছলে। ও লোন সলে করার সময় গ্রাহকরে প্রোফাইল স্টাডিকরার চেষ্টা করে। গ্রাহকরে কাছে প্রথমহে লোন প্রসঙ্গে কথা বলে না। শুরুতে কুশল বনিমিয়রে পর নজিরে ব্যাংক ও ব্যাংকরে প্রোডাক্ট সম্পর্কে গ্রাহককে কিছু তথ্য প্রদান করে। আজাদ ওই তথ্যগুলোই উপস্থাপন করে যগুলো গ্রাহকরে কাছে নহে বলে আজাদ মনে করে। অতপর আজাদ গ্রাহকরে প্রোফাইলরে সাথে মানানসই লোনগুলো সম্পর্কে তথ্য উপস্থাপন করে। কোন লোনের কিসুবিধা প্রতটি বিষয় গ্রাহককে বুঝিয়ে বলে। তথ্য উপস্থাপনের পর গ্রাহকরে প্রতটি প্রশ্ন পূরণ মনোযোগ সহকারে শ্রবণ করে এবং ধীরস্থিতিভাবে উত্তর দেয়। কোনো বিষয় নিয়ে ওর মধ্যে তাড়াহুড়ো নহে। প্রতটি বিষয় নিয়ে গ্রাহকরে সাথে হাসমুখে কথা বলে। গ্রাহক ওর ব্যাংক বা প্রোডাক্ট নিয়ে কোনো নতেবিচক কথা বললেও তা শান্তভাবে শ্রবণ করে এবং গ্রাহককে তা সুন্দরভাবে বুঝিয়ে দেয়। ফলে কিছু গ্রাহক ওর প্রতি আস্থাশীল হয়ে লোন নিয়ে।

ঘটনা ৩

শাকলি আরকেজন বকিয়কর্মী। সুমন ও আজাদ ওর সহকর্মী। আজাদরে সবগুলো বৈশিষ্ট্যই শাকলির মধ্যে রয়েছে। বরং কিছু কিছু ক্ষেত্রে আজাদরে চেয়ে শাকলি একটু এগিয়ে। বিশেষকরে সময় জ্ঞান শাকলিরে খুবই প্রখর। কোনো ক্লায়েন্ট ভিজিটে শাকলি যখন বরে হয় তখন ওর মধ্যে বলিম্ব বলে কোনো কিছু থাকে না। গ্রাহক যদি পাঁচটায় পৌঁছাতে বলে শাকলি সথানে দশ মনিটি আগে পৌঁছাবে কনিতু দুই মনিটি দেরিতে পৌঁছাবে না। ওর এই অভ্যাসটি কোনো কোনো গ্রাহক খুব পছন্দ করে। শাকলিরে সোজা কথা ঢাকা শহরে যানজট থাকবহে। আর এটা আমাকে বিবেচনায় রেখেই প্রতটি সিডিউল তৈরিকরতে হবে। শাকলিরে আরকেটি বিষয় হলো সলেস এ কাজ করার সময় ডিউটি আওয়ার বা ডে অফ বলে কিছু নহে। বিশেষকরে ক্যারিয়াররে প্রারম্ভিক পর্যায়ে। গ্রাহক যখন যথানে শাকলিকে হাজরি হতে বলে ও সথানে গিয়েই হাজরি হয়। ওর আরকেটি বৈশিষ্ট্য হলো যত পরশ্রমই করুক না কেনে ওর মধ্যে সব সময় একটি কলান্তহীন ভাব বজায় রাখার চেষ্টা করে। আর কিছু না হোক ওয়টে টসিঁয়ু পপোর দিয়ে মুখটি ভালোভাবে ঘামমুক্ত করে গ্রাহকরে সামনে হাজরি হয়। সব সময় নজিরে মধ্যে ফরসেনসে এবং রলিক্স ভাব বজায় রাখার চেষ্টা করে। এ সকল কারণে সুমন ও আজাদরে চেয়ে ওর পারফরমেন্স একটু ভালো।

ঘটনা ৪

রন শাকলিরে মতো সময়রে প্রতি শিতভাগ সুবিচার করতে পারে না। তবে সুমন, আজাদ ও শাকলিরে অনেকে বৈশিষ্ট্যই ওর মধ্যে বদ্বিমান। রন বিশে রুচশীল ও ব্যক্তিবসম্পন্ন একজন বকিয়কর্মী এ বিষয়ে সন্দহেরে কোনো অবকাশ নহে। কনিতু অন্যদেরে তুলনায় ওর মধ্যে প্রোডাক্ট সেন্স অনেকে বেশি রন

শুধু ওর নজিরে প্রোডাক্ট সম্পর্কেই জানে না, বরং এর পাশাপাশি অন্যান্য প্রতটি ব্যাংকরে বিশেষকরে ওর ব্যাংকরে প্রধান প্রতযোগী যে কয়টা ব্যাংক রয়েছে প্রতটি ব্যাংকরে প্রতটি প্রোডাক্টের খুঁটিনাটি তথ্যগুলো ওর নখদর্পনে। ফলে একজন গ্রাহকরে সাথে যখন ও কথা বলে তখন বিভিন্ন ব্যাংকরে প্রোডাক্টের সাথে ওর ব্যাংকরে প্রোডাক্টের মৌলিক পার্থক্যগুলো তুলে ধরে। রীতিমতো ও নজিকে গ্রাহকরে সামনে তথ্যভান্ডার হিসেবে উপস্থাপন করে। ওর কোনো প্রোডাক্ট যদি প্রতযোগী ব্যাংক থেকে দুর্বল বলে মনে হয় সেখানে ওই দুর্বলতার কারণে ব্যাংক গ্রাহককে কবিতা সুবিধা দিচ্ছে তা সুন্দরভাবে তুলে ধরে। রনমিনে করে একজন সলসম্যানরে দায়িত্ব হচ্ছে গ্রাহকরে সামনে পর্যাপ্ত তথ্য তুলে ধরে তাঁকে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করা। তবে রন এটাও মনে করে প্রতটি তথ্য হতে হবে পুরোপুরি নির্ভুল। কারণ, ও বিশেষ করে কোনো ভুল তথ্য দিয়ে গ্রাহকরে সাথে একবার ব্যবসা হতে পারে। কিন্তু ওই তথ্য গ্রাহক এক সময় উদঘাটন করতে পারবে। সেক্ষেত্রে ওই গ্রাহকরে সাথে আজীবন ব্যবসা করার দরজাট বিন্দু হয়ে যাবে। শুধু তাই নয়। ওই গ্রাহক আরও অনেকে সম্ভাব্য গ্রাহককে ওই ব্যাংক এবং ব্যাংকরে প্রোডাক্ট সম্পর্কে সতর্ক করে দিবে। যা ব্যবসার জন্য অনেকে বড় ধরনের নেতিবাচক ফলাফল বয়ে আনবে। ফলে রন সব সময় তথ্য উপস্থাপনের সময় শতভাগ সতর্ক থাকার চেষ্টা করে। আর এ সকল কারণেই রনরি পারফরমেন্স ব্যাংকে বেশ ভালোই বলা চলে।

ঘটনা ৫

ওসমান ওই একই ব্যাংকরে আরকেজন সলস পারসন। তবে ওসমানরে পারফরমেন্স অন্যদের তুলনায় একটু বেশি ভালো। ওসমান অন্যদের বৈশিষ্ট্যগুলো ধারণ করেছে। এর পাশাপাশি আরকেটি অতিরিক্ত যোগ্যতা ওর মধ্যে রয়েছে। একজন গ্রাহক কোন লোনটিনলি কবিতা সুবিধা পতে পারে সে সম্পর্কেও তথ্য প্রদান করে গ্রাহককে সহায়তা করে। যমেন একজন গ্রাহক লোন নলি আয়কর প্রদানের ক্ষেত্রে কিসুবিধা পতে পারে বা লোনের টাকা কবিতা ব্যবহার করলে আয়কর ছাড়াও অন্যান্য কিসুবিধা পতে পারে সে সম্পর্কে গ্রাহককে তথ্য প্রদান করে। ফলে গ্রাহকরো ওসমানরে সাথে অন্তত লোন প্রসঙ্গে একটি সম্পর্ক স্থাপন করতে চায়। কারণ, গ্রাহক মনে করে ওসমানরে নকিট থেকে লোন নেওয়ার কারণে যদি সুদ একটু বেশি দিতে হয় তথাপি গ্রাহকরে জন্য তা লাভজনক। কারণ, ওসমানরে পরামর্শে তাঁর আয়কর কম দেওয়ার ফলে মোটরে ওপর লাভরে পরিমাণ বেশি এ সকল কারণে ওসমান চাকরতি যোগদান করার পর থেকেই ওর প্রতিম্যানজেনেন্ট যে বেশ সন্তুষ্ট 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 ব্যাংকরে প্রোডাক্ট সম্পর্কে নজিকে তথ্য সংগ্রহ করতে হয়েছে। পাশাপাশি গ্রাহক লোন নিয়ে কবিতা উপকৃত হতে পারে সে সম্পর্কেও প্রচুর পড়াশোনা করতে হয়েছে। বিভিন্ন জায়গা থেকে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ করতে হয়েছে। এ সকল তথ্য-উপাত্ত গ্রাহকদের নকিট ওর গ্রহণযোগ্যতা বাড়িয়ে দিয়েছে।

© 2026 আপনার নভিজ পোর্টাল। সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত।
এই প্রতবিদ্যেণটি আমাদরে ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা হয়েছে।