ગ્રાહકો અને સ્ટાફને મહત્ત્વ આપો એટલે બિઝનેસ સફળ

આજના આધુનિક યુગમાં સંયુક્ત પરિવારની કલ્પના પણ કરવી મુશ્કેલ છે ત્યારે સુરતમાં એક પરિવાર એકબીજાની ઢાલ બની આજે દેશના નામાંકિત ડિલર્સમાં સ્થાન ધરાવતા થયા છે. પાછલાં ૨૦ વર્ષથી લગભગ દરેક પ્રકારની ઇલેક્ટ્રોનિક આઇટમના ડાયરેક્ટ ડિલર તરીકે દેશભરમાં જાણીતી પુષ્પા એજન્સીની સફળતા પાછળ અનેક પરિબળોએ મહત્ત્વનો ભાગ ભજવ્યો છે.

રાજુભાઇ શાહે ઇલેક્ટ્રોનિક આઇટમના વેચાણનો પ્રારંભ આજથી ૨૦ વર્ષ પહેલાં કર્યો હતો. કહેવાય છે ને કે દરેક પુરુષની સફળતા પાછળ એક સ્ત્રીનો હાથ હોય છે તેમ રાજુ ભાઇ પણ પોતાની સંપૂર્ણ સફળતાની ક્રેડિટ પોતાની માતા પુષ્પાબેનને અર્પણ કરે છે. તેઓ પોતાના માતાપિતાને જ પોતાની સફળતાના આધાર ગણાવે છે. તેમના આશીર્વાદ સદૈવ પોતાની સાથે રહે તે માટે તેમણે પોતાના બિઝનેસની શરૂઆત પણ માતા પુષ્પાબેનના નામથી જ કરી. પુષ્પા એજન્સીની સફળતા પાછળ તેમની માતા ઉપરાંત પરિવારના અન્ય સભ્યોનું યોગદાન પણ કંઇ ઓછું નથી રહ્યું. આ વિશાળ એજન્સી ચલાવવા માટે રાજુ ભાઇના બે દીકરા દિવ્યેશભાઇ અને ગૌરવભાઇ તેમના બે ખભા બની ગયા.

રાજુ શાહ

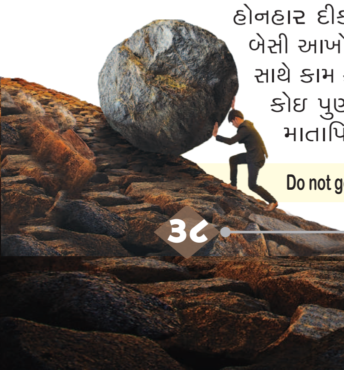
પુષ્પા એજન્સી

બંને સંતાનોએ પિતાની સાથે મળી પુષ્પા એજન્સીને એક નવી ઊંચાઇ પર પહોંચાડવાનું બીડું ઝડપ્યું. જ્યારે આખો પરિવાર કોઇ એક ધ્યેયને હાંસલ કરવા તનતોડ મહેનત કરતો હોય ત્યારે સફળતા મળવી નિશ્ચિત જ હોય છે. જેનું ઉત્તમ ઉદાહરણ પુષ્પા એજન્સી છે. પોતાના પરિવારના તાલમેળ અંગે રાજુભાઇ જણાવે છે, 'આજે એક પિતાપુત્ર એક જ ઘરમાં એક છત નીચે રહી નથી શકતા ત્યારે હું મારા બંને હોનહાર દીકરાઓ સાથે એક જ શો રૂમમાં બેસી આખો દિવસ હસી ખુશીથી હળીમળીને સાથે કામ કરું છું. આ મારા પાછલા જન્મના કોઇ પુણ્યનો પ્રતાપ જ હશે અને મારાં માતાપિતાના આશીર્વાદ કે મને આવા હોનહાર અને લાગણીશીલ દીકરાઓ મળ્યા.'

કોઇ પણ બિઝનેસને સફળ બનાવવો હોય તો ગ્રાહકો અને સ્ટાફને મહત્ત્વ આપવું ખૂબ જ જરૂરી છે. આ વાત રાજુ ભાઇ ખૂબ સારી રીતે જાણતા હતા. આજ ગુરુમંત્રનો ઉપયોગ તેમણે પુષ્પા એજન્સીમાં પણ અપનાવ્યો તથા પોતાના બંને પુત્રો દિવ્યેશભાઇ અને ગૌરવભાઇને પણ શીખવ્યો. પોતાના આ અનુભવને શેર કરતા રાજુભાઇ જણાવે છે કે, 'પુષ્પા એજન્સીની સફળતામાં બીજું સૌથી મોટું યોગદાન તેના કર્મચારીઓનું પણ છે. આ એજન્સીને તેમના જૂના અને અનુભવી સ્ટાફનો પૂરેપૂરો લાભ પણ મળ્યો છે. પરંતુ આ લાભ ત્યારે જ મળી શકે જ્યારે કોઇ માલિક પોતાના પરિવારની માફક કર્મચારીઓની પણ કદર કરતો હોય. તેમને પ્રોત્સાહન આપતો હોય, તેમની મુશ્કેલીઓને સમજતો હોય. તમે જેટલી તમારા સ્ટાફની કદર કરશો, જેટલું તેમને રિસ્પેક્ટ આપશો તેટલો તમારા બિઝનેસમાં ઝડપી વધારો થશે. તેઓ કામ કરવા ખાતર નહીં પણ દિલથી કરશે.' આ ઉપરાંત કોઇ પણ બિઝનેસ હોય તેમાં ગ્રાહકો વગર તો કામ ચાલવાનું નથી. આ વાતને પણ રાજુભાઇએ પોતાના વેપારની શરૂઆતમાં જ સ્વીકારી લીધી હતી અને તેનો અમલ પણ કર્યો. ગ્રાહકોને કઇ વસ્તુ કેવી છે અને તેની ગુણવત્તા કેવી છે, કઇ કંપનીનો સામાન ખરીદવો તથા જે તે વસ્તુ ખરીદ્યા બાદ તેનો ઉપયોગ કઇ રીતે કરવો વગેરે જેવા પ્રશ્નો કાયમ રહેતા હોય છે. રાજુભાઇ ગ્રાહકોની આ સમસ્યાને ખૂબ સારી રીતે સમજતા આથી તેઓ પોતાના ગ્રાહકોને દરેક વસ્તુની વિસ્તૃત સમજ આપતા કારણ કે તેઓ જાણતા હતા કે અંતે તો ગ્રાહકોનો સંતોષ એ જ ખરો નફો છે. જો ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવામાં તમે સફળ થયા તો સમજો તમારો વ્યવસાય પણ વધવાનો જ છે. પછી ગમે તેવી ભયાનક મંદી હોય તમારા વેપારને ડુબાડી શકશે નહીં. ગ્રાહક જે પોતાની મહેનતની કમાણી ખર્ચ કરવા આવે છે તેને તેની પૂરેપૂરી વેલ્યુ મળવી જોઇએ.

> તમે જેટલી તમારા સ્ટાફની કદર કરશો, જેટલું તેમને રિસ્પેક્ટ આપશો તેટલો તમારા બિઝનેસમાં ઝડપી વધારો થશે

વધુ જાણવા QR સ્કેન કરો



Do not go where the path may lead, go instead where there is no path and leave a trail. - Ralph Waldo Emerson