

## छत्तीसगढ़ राज्य के कागज उद्योग का विक्रय एवं विपणन प्रबंध : एक अध्ययन



\*नीलम गुप्ता

किसी भी उत्पादन उपक्रम में वस्तु का निर्माण होने के पश्चात् तथा विक्रय होने के पूर्व अनेक प्रक्रियाओं से गुजरकर वस्तु विक्रय योग्य होते हैं। विक्रय में अनेक कार्यों का समावेश होता है। जैसे, वस्तु का उत्पादन के लिए कच्चे माल की व्यवस्था करना, कच्चे माल की व्यवस्था होने के पश्चात् वस्तु के रूप में निर्मित करने के लिए संयंत्र, श्रमिक, पूँजी आदि की व्यवस्था, इसके बाद प्राप्त उत्पादित सामग्री के विक्रय की व्यवस्था करना सभी कम्पनीओं के लिए अति महत्वपूर्ण प्रश्न होता है। साथ ही निर्मित सामग्री को कहाँ निर्यात किया जाये? अर्थात् बाजार की तालाश करना, क्योंकि सामग्री की माँग जहाँ सर्वाधिक होगी वहीं सामग्री का सही मूल्य भी प्राप्त होगा। इसलिए सही बाजार की तालाश करना एक महत्वपूर्ण कार्य है। क्योंकि इन प्रबंधकीय व्यवस्था पर ही किसी भी उद्योग की प्रगति निर्भर होती है। सामग्री का विक्रय अनेक स्रोतों के माध्यम से किया जाता है, जैसे, थोक विक्रय (डीलर्स), एजेन्सी, अनेक शाखाएँ, फुटकर विक्रय इत्यादि कागज उद्योग (मध्य भारत पेपर्स लिमिटेड एवं कनोई पेपर्स उद्योग) अपने उत्पादित माल का विक्रय डीलर्स यानि थोक व्यापारियों के माध्यम से विक्रय कराते हैं।

चूँकि कागज उद्योगों (मध्य भारत पेपर्स लिमिटेड एवं कनोई पेपर्स उद्योग) का मुख्य कार्यालय कलकत्ता में स्थित है, अतः अधिकांश निर्मित सामग्री कलकत्ता के थोक व्यापारियों द्वारा कय कर ली जाती है, सामग्री के निर्मित होने के पश्चात् यहाँ से थोक व्यापारियों के पास तक माल भेजने के लिए किस माध्यम का चुनाव करे यह प्रश्न सामने आता है। इस समस्या का हल कम्पनी ने इस तरह से निकला है, चूँकि दोनों कागज उद्योग रेल्वे स्टेशन के निकट स्थित है अतः मालगाड़ी के माध्यम से अधिकांश सामग्री कलकत्ता प्रेषित की जाती है (लेकिन दोनों ही मिलों के स्वयं के कई ट्रक भी हैं एवं दोनों ही मिल राष्ट्रीय राजमार्ग क्रमांक 06 पर स्थित है। इसीलिए सड़क परिवहन का भी बहुत सुगमता से उपयोग किया जाता है। परंतु पेपर्स की रोल को स्वच्छ रखना एवं बिना क्षति हुए निश्चित स्थान तक पहुँचना एक कठिन कार्य है, क्योंकि यदि पेपर्स की रोल पर मैल, गंदगी, धूल लगी तो उसकी गुणवत्ता एवं किस्म पर फर्क पड़ता है जिससे कीमत में भारी गिरावट आ जाती है। जो किसी भी उद्योग लिए ऋणात्मक बिन्दु होता है। इस कारण मालगाड़ी के द्वारा निर्यात करने की अपेक्षा ट्रकों

द्वारा कागज का निर्यात विक्रेताओं द्वारा अधिक पसंद किया जाता है। इस दिनों विदेशों (नाइजीरिया) द्वारा भी उत्पादित कागज की माँग की जा रही है। जिसका वितरण जल-जहाज के माध्यम से किया जाता है। इस प्रकार दोनों ही पेपर्स मिल अपने माल के वितरण का कार्य सही समय पर, सही ढंग से क्रियान्वित करने के लिये ट्रक के माध्यम से कागज का निर्यात को प्रमुखता दी जाती है। अतः विपणन के लिए यह सर्वोत्तम माध्यम भी है।

**विक्रय प्रबंध :-** कुल उत्पादन ही किसी भी व्यवसायिक उपक्रम का अंतिम लक्ष्य नहीं होता। उत्पादित माल का अधिकाधिक मात्रा में अनुकूलतम मूल्यों पर बेचना लाभों का अर्जन करना व्यवसाय का मूल ध्येय होता है। इस लक्ष्य की प्राप्ति उपक्रम के विक्रय विभाग की दक्षता पर निर्भर होती है। यह विभाग जितनी कुशलता से उपक्रम के उत्पादन का प्रचार-प्रसार कर विक्रय में वृद्धि कर पाता है उतनी ही शीघ्रता एवं सुगमता से उपक्रम की लाभार्जन शक्ति बढ़ती है। एवं उनका विस्तार संभव होता है। इस प्रयास में सफल होने के लिए उद्योगों को विक्रय में वृद्धि के विभिन्न तरीकों का अपनाना पड़ता है जैसे, विज्ञापन प्रचार-प्रसार का सहारा लेना पड़ता है। केवल ये ही तरीके विक्रय हो बढ़ाने में सहायक हो, ऐसा नहीं है। साथ में अच्छे मानवीय संबंध जो इन उत्प्रेरकों को भी उत्प्रेरित करने में सहायक सिद्ध होते हैं। इनके साथ ही बेहतर सेवा हेतु विक्रय पश्चात् की सेवा, विक्रय की शर्तों को काफ़ी हद तक प्रभावित करती है। विक्रय प्रबंध के अंतर्गत व्यावसायिक प्रबंध के उन क्रियाओं को करता है जिनके द्वारा निर्माता, उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तुओं और सेवाओं का हस्तांतरित करता है। विक्रय प्रत्येक व्यवसाय का मूल उद्देश्य है जिसके माध्यम से वह लाभ प्राप्त करता है। इन दोनों मिल द्वारा विक्रय-प्रबंध के अंतर्गत निम्न कार्य किये जाते हैं:-

**1. विक्रय कला :-** विक्रय कला को व्यावसायिक विक्रय कला के परिप्रेक्ष्य में परिभाषित करना उचित होगा। "विक्रय कला एक व्यवसाय है एवं इसकी उपादेयकता व्यावसायिक के दृष्टिकोण से ही आंकलित करना उचित है।" "व्यावसायिक विक्रय कला ग्राहकों को परामर्श देने, सूचना देने एवं उन्हें विविध सेवाएँ प्रदान करने से सम्बद्ध ऐसी पद्धति है, जिससे ग्राहकों को पूर्ण सन्तोष प्राप्त होता है उत्साही उपभोक्तागण वस्तुओं के उपयोगिता तथा विशेषताओं से पूर्णतः परिचित हो

जाते हैं जिसके परिणाम स्वरूप ग्राहकों एवं विक्रेता के मध्यस्थ मधुर सम्बन्ध और उत्पादित संस्थान को अधिकतम लाभ की प्राप्ति होती है। विक्रय कला के महत्व का विवेचना करने के पूर्व यह वाक्य का वर्णन आवश्यक है कि जब तक वस्तुओं का विक्रय संभव नहीं होता, किसी भी पक्ष को लाभ प्राप्त नहीं होता (No One profits until the goods are sold) यह वाक्य विक्रेता एवं क्रेता दोनों पक्षकारों पर लागू होता है। यदि ग्राहक को माल विशेष से पूर्ण संतोष प्राप्त नहीं होता तो वह माल को क्य करने का विचार भी नहीं करता इसीलिए ग्राहक को माल की विशेषताओं, उपयोग विधि के सम्बन्ध में पूर्ण सूचना नहीं दी जाये तो विक्रय—व्यवहारों को सफलतापूर्वक सम्पन्न करना एक कठिन कार्य होगा। विक्रय कला के कुछ नियमों का पालनार्थ एक अच्छे विक्रेता को इन दस परिसीमाओं के अन्तर्गत कार्य करना चाहिए। विक्रेता को वस्तुओं के विक्रय से संबंधित संतोषजनक विक्रय हेतु निम्न योग्यता विद्यमान होना चाहिए :-

1. विक्रेता को अपना कार्य सगर्व एवं स्वाभिमान सहित पूर्ण करना चाहिए।
2. विक्रेता के नैतिक मूल्य उच्च होना चाहिए।
3. उसे अपने कार्य में पूर्णतः दक्ष होना चाहिए।
4. विक्रेता को अपना कार्य सत्यता एवं उत्तरदायित्व के साथ निभाना चाहिए।
5. उसे अपने कार्य का पूर्ण व्यावहारिक अनुभव भी होना चाहिए।
6. विक्रय को अधतन एवं नवीनतम विपणि—परिवर्तनों एवं सूचनाओं से अवगत रहना चाहिए।
7. उसे अपना कार्य परिश्रम एवं पूर्ण लगन से करना चाहिए।
8. विक्रेता को स्वतः के स्वाभिमान एवं आत्म—निर्भरता की सदैव रक्षा करनी चाहिए।
9. विक्रेता के समक्ष सदैव यह उद्देश्य विद्यमान होना चाहिए कि विक्रय व्यवहार का कुशलतापूर्वक सम्पन्न करना ही एक श्रेष्ठ सामाजिक सेवा है।
10. मिल अपने कर्मचारियों के क्रिया कलापों में श्रेष्ठ एवं आदर्श समन्वय स्थापित करने हेतु प्रयत्नशील रखना चाहिए।

**2. विक्रय पूर्वानुमानः—**जहाँ तक विक्रय पूर्वानुमान का प्रश्न है इस इकाई द्वारा विगत वर्षों के विक्रय के आधार पर ही वर्तमान वर्ष और आने वाले वर्षों के लिए विक्रय का पूर्वानुमान लगाया जाता है। निश्चित किये गये अनुमान को ही लक्ष्य मानकर संपूर्ण वर्ष में शीघ्रताशीघ्र उस लक्ष्य को प्राप्त करने की कोशिश की जाती है विगत वर्षों में संस्था में निश्चित मूल्य से अधिक का विक्रय किया है जो संस्था की कार्यकुशलता और कार्यक्षमता का प्रतीक है।

सामान्यतः विक्रय पूर्वानुमान को कुछ विधियों द्वारा समझा जा सकता है :-

1. व्यक्तिगत अनुभव एवं दक्षता के आधार पर विक्रय पूर्वानुमान।
2. पिछले विक्रय व्यवहारों के आधार पर विक्रय पूर्वानुमान।
3. रेखीय पद्धति के आधार पर सांख्यिकीय द्वारा विक्रय पूर्वानुमान।
4. निर्देशांक सूचकांक निर्मित कर प्रतिशत पद्धति के आधार पर विक्रय पूर्वानुमान।
5. उपभोक्ता क्रय व्यवहारों की सर्वेक्षण पद्धति पर पूर्वानुमान।
6. विक्रय कर्मचारियों के मतों पर पूर्वानुमान। कागज उद्योगों में भी कागज के विक्रय

के पहले उसे कहीं किस एवं कब बाजार में भेजना है का पहले पूर्वानुमान लगाया जाता है। विक्रेताओं की भर्ती एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा योग्य और उपर्युक्त व्यक्तियों को संस्था में रिक्त (विक्रेता) पदों की जानकारी दी जाती है। साथ ही, उन्हें इन पदों में रुचि लेने और आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है ताकि संस्था को सर्वश्रेष्ठ रूप में विक्रेताओं की सेवा मिल सकेगी। विक्रेताओं की भर्ती प्रक्रिया का वर्णन निम्नलिखित तीन शीर्षकों के अन्तर्गत किया जा सकता है :-

1. विक्रेताओं की प्रकृति अथवा योग्यताओं का निर्धारण।
2. विक्रेताओं की संख्या का निर्धारण।
3. भर्ती के स्त्रोतों का निर्धारण।

विक्रेताओं की चयन वह प्रक्रिया है जिसमें रोजगार प्रत्याशियों को चार भागों में विभक्त किया जाता है :-

1. वे जिन्हें रोजगार दिया जाना है और दूसरा वे जिन्हें रोजगार नहीं दिया जाना है। इस प्रकार संस्था में खाली स्थानों को भरने हेतु कर्मचारियों का निर्वाचन करना कहा जाता है।
2. रिक्त स्थान वाले सम्बन्धित विभागों से कर्मचारियों की मांग की प्राप्ति और कर्मचारी प्रबन्धकों द्वारा मांग की स्वीकृति की जायेगी।
3. कार्य विवरण बनाकर भावी कर्मचारियों की योग्यता, गुण, अनुभव आदि निश्चित करना, और
4. कार्य विवरण द्वारा निर्धारित योग्यता कर्मचारियों में विद्यमान योग्यता से तुलना करना तथा चुनाव तकनीकों की सहायता लेकर उनका परीक्षण कर चुनाव करना ये तीनों बातें शामिल होती हैं।
5. विक्रय संगठन से आशय संस्था के विक्रय—विभाग से सम्बंधित सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करना एवं उसके सभी साधनों में इस प्रकार सामाज्यस्थ स्थापित करना कि उसके व्यय न्यूनतम हो, साथ ही व्यक्तिक विक्रय कला के विकास, विक्रय—विभाग के प्रबन्ध और विक्रय से सम्बंधित अन्य प्रवृत्तियों का मार्गदर्शन और नियन्त्रण होता रहे। सामान्यतः विक्रय—संगठन को निम्नलिखित पाँच उपविभागों के अन्तर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है इस वर्गीकरण को अनिवार्य रूप से प्रत्येक व्यवसाय पर लागू नहीं किया जा सकता अपितु यह वर्गीकरण सामान्य आधार पर ही वर्गीकृत किया गया है:-

**1. विक्रय विभाग :-** 1. प्रकाशन खण्ड, 2). प्रवासी खण्ड, 3). प्रेषण खण्ड।

**2. विज्ञापन विभाग:-** 1). योजना निर्माण विभाग, 2). विज्ञापन अभिलेख विभाग।

**3. बाजार शोध विभाग**

**4. प्रशासनिक विभाग**

**विपणन प्रबन्ध :-** अधिकांश संस्थाओं में विपणन एक महत्वपूर्ण क्रिया होती है। निर्मित उत्पादन तथा सेवायें ऐसी होनी चाहिए, जो ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करती हो। विपणन के अंतर्गत वे क्रियाएँ शामिल होती हैं जो बिक्री व वितरण के क्षेत्र से संबंधित हो।

**विलियम जे. स्टेकटन के अनुसार:-** “विपणन पारस्परिक व्यावसायिक क्रियाओं की माँग है जो कि मूल व्यवसाय का विस्तार और मानवीय आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाली वस्तुओं

सेवाओं में विद्यमान भावी ग्राहकों में वितरित करने की योजना से संबंधित है"। पुराने समय में मानवीय आवश्यकतायें सीमित थी और मानव आत्म-निर्भर था। वह अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति स्वयं कर लेता था लेकिन आज उत्पादन वृहद पैमाने पर किया जाता है। जो कि व्यक्तिगत या पारिवारिक न होकर राष्ट्रीय एवं अन्तरराष्ट्रीय उपयोग के लिए होता है। इसी का परिणाम है कि विभिन्न प्रकार के मध्यस्थों परिवहन साधनों, विक्रय कला, विज्ञापन एवं विक्रय प्रवर्तन आदि पर विशेष ध्यान दिया जाने लगा है।

किसी भी उद्योग का संचालन एवं विकास के लिए विपणन व्यवस्था का महत्वपूर्ण योगदान रहता है क्योंकि विपणन व्यवस्था अनुकूल स्थिति में है तो उद्योग का संचालन ठीक से किया जा सकता है जिससे उद्योग में शुद्ध लाभ की स्थापना के लिए प्राथमिक आवश्यकताओं का अध्ययन किया जाता है। जैसे कच्चे माल को लाने की दूरी कम-से-कम एवं सुविधाजनक होनी चाहिए, इसी प्रकार उद्योग ऐसे स्थान पर स्थापित होने चाहिए जहाँ से उन उद्योगों द्वारा उत्पादित वस्तुओं की माँग वाले स्थानों में शीघ्रता से एवं कम व्यय पर माल को सुरक्षित पहुंचाना संभव हो अतः किसी भी उद्योग की स्थापना के लिए निर्धारित तत्वों में विपणन व्यवस्था एक महत्वपूर्ण तत्व होता है।

**मध्य भारत पेपर्स लिमिटेड का विक्रय क्षेत्र :-** इस पेपर्स मिल में बड़ी मात्रा कागज का उत्पादन करता है। इस मिल के द्वारा लगभग 15-16 किस्म के कागज तैयार किये जाते हैं। जिनकी बाजार में आज बहुत मांग है साथ ही कागज की छत्तीसगढ़ का सबसे बड़ी कागज उद्योग होने के कारण यह पूरे छत्तीसगढ़ के कागज के क्षेत्र में आत्मनिर्भर बनाने में निरंतर अग्रसर है। हालांकि इस उद्योग की मुख्य शाखा कलकत्ता में है तो वहाँ भी बड़ी मात्रा में कागज का निर्यात किया जाता है। परंतु फिर भी इतने बड़े कागज उद्योग का होना हमारे छत्तीसगढ़ के लिए गौरव की बात है।

तालिका कंमाक 3

लाभ/हानि की गणना

क्रमांक	सत्र	लाभ/हानि (करोड़ में)	अन्तर (करोड़ में)
1	2003-04	6.99	0.23
2	2004-05	11.41	4.42
3	2005-06	10.14	-1.27
4	2006-07	10.12	0.02
5	2007-08	10.62	0.50
6	2008-09	6.91	3.71

स्रोत : वार्षिक प्रतिवेदन द्वारा प्राप्त ।

तालिका कंमाक 1  
कागज का विक्रय मूल्य

क्रमांक	वर्ष	विक्रय मूल्य (करोड़ में)	विक्रय मूल्य में कमी/ वृद्धि (करोड़ में)
1	2003-04	48.06	--
2	2004-05	54.57	6.51
3	2005-06	52.47	-2.10
4	2006-07	55.73	3.26
5	2007-08	57.63	1.9
6.	2008-09	59.50	1.87

स्रोत : वार्षिक प्रतिवेदन द्वारा प्राप्त ।

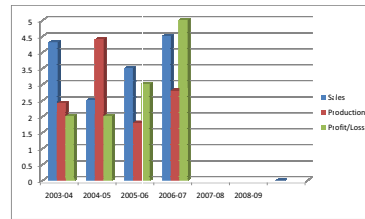
यदि हम इस कागज उद्योग के विक्रय क्षेत्र का अध्ययन करें तो उपर्युक्त आँकड़ों से स्पष्ट है, कि वर्ष 2002-03 में पिछले वर्ष की तुलना में विक्रय में वृद्धि हुई है। इसी तरह वर्ष 2003-04 में भी वृद्धि दर्ज की गई। इसी तरह वर्ष 2004-05 में 6.51 करोड़ रुपये की विक्रय में वृद्धि हुई है। 2005-06 में 2.1 करोड़ रुपये की विक्रय मूल्य में कमी दर्ज की गयी, 2006-07 में 3.26 करोड़ रुपये की वृद्धि हुई 2007-08 में 1.9 करोड़ रुपये की, 2008-09 में 1.87 करोड़ रुपये की वृद्धि पायी गई। यदि हम औसत रूप से अध्ययन करें तो पूरे विक्रय मूल्य के आँकड़े देखने के बाद निष्कर्ष के रूप कहा जा सकता है कि यह पेपर्स मिल की उन्नति एवं प्रगति का प्रतीक है।

तालिका कंमाक 2 कागज का विक्रय की मात्रा

क्रमांक	वर्ष	विक्रय मात्रा ( मैट्रिक टन में)
1	2003-04	15,042
2	2004-05	17,628
3	2005-06	16,287
4	2006-07	16,287
5	2007-08	15,691

विवेचन तालिका 1

कय, विक्रय एवं लाभ/हानि तुलनात्मक ग्राफ



## संदर्भ ग्रंथ

भार्गव पी पी : विक्रय संवर्द्धन एवं विक्रय प्रबंध (1994-96): प्रथम संस्कार 1992. आर बी एस ए पब्लिकेशनस एस एम एस हाईवे, जयपुर (भारत) राय राजेन्द्र एवं सैनी हरिषंकर : विक्रय प्रबंध: (1974) प्रथम संस्करण (1997)म.प्र. हिन्दी ग्रन्थ अकादमी, भोपाल जैन एस सी : विपणन के सिद्धांत (2006) साहित्य भवन पब्लिकेशनस,आगरा भदादा बी एम एवं पोरवाल बी एल : विपणन प्रबंध (2003), रमेश बुक डिपो जयपुर जैन एस सी : विपणन प्रबंध (2004) साहित्य भवन पब्लिकेशनस आगरा