



215hi14

## फुटकर व्यापार

आपको रोजमर्रा के जीवन में प्रयोग करने के लिए विभिन्न प्रकार की वस्तुओं की आवश्यकता पड़ती है। आप वह सब वस्तुएं कहाँ पाते हैं, क्या वह सभी वस्तुएं आपके स्थानीय बाजार में मिल जाती हैं? यदि नहीं, तो आप, अवश्य ही उन वस्तुओं के क्रय करने के लिये अपने नजदीकी कस्बे अथवा शहर के बाजार में से खरीदते होंगे। सामान्यतया अपनी रूचि और आवश्यकतानुसार वस्तु क्रय करने के लिये आप एक दुकान से दूसरी दुकान, एक बाजार से दूसरे बाजार जाते हैं। आप सोचते होंगे कि ये सभी वस्तुएं एक ही दुकान पर क्यों नहीं मिल जाती हैं? ये सभी वस्तुएं हमारे घर के मुहाने पर ही क्यों नहीं मिल जाती हैं? हां, वास्तव में कुछ दुकाने हैं जहाँ से आप अपनी रूचि/आवश्यकतानुसार एवं सुविधानुसार वस्तुएं क्रय कर सकते हैं। आपकी रूचि के अनुसार वस्तुओं के आपके घर के मुहाने पर भी उपलब्ध कराया जा सकता है। आप अपनी पसंद की वस्तुएं ऐसी दुकानों से भी क्रय कर सकते हैं, जहाँ पर कोई भी सेल्समैन आपका मार्गदर्शन करने हेतु अथवा सामान आपको पकड़ाने के लिए नहीं होता है। क्या आपको आश्चर्य हुआ? आश्चर्य करने की आवश्यकता नहीं है। आप पढ़ेंगे कि यह सब कैसे होता है।



### उद्देश्य

#### इस पाठ को पढ़ने के पश्चात आप

- फुटकर व्यापार का अर्थ समझ सकेंगे;
- फुटकर व्यापार के विभिन्न प्रकारों/स्वरूपों को पहचान सकेंगे;
- विभिन्न प्रकार के बड़े फुटकर व्यापार को सूचीबद्ध कर सकेंगे;
- बड़े पैमाने के फुटकर व्यापार के लाभ तथा हानि का मूल्यांकन कर सकेंगे; और
- आप विभिन्न प्रकार के गैर जमा फुटकर व्यापार के अर्थ को समझ सकेंगे।

### 14.1 फुटकर व्यापार का अर्थ

छोटे दुकानदार जो उपभोक्ता के सीधे ही सामान बेचते हैं, उन्हें फुटकर विक्रेता कहते हैं। पैदल चलकर सामान बेचने वाले, फेरी वाले, एक दाम की दुकान, परचून की दुकान चलाने वाले सभी फुटकर व्यापारी हैं। फुटकर विक्रेता, मध्यस्तों के बीच की अंतिम कड़ी होता है।



वह थोक विक्रेता तथा वास्तविक उपभोक्ता के बीच का माध्यम है। वह थोक विक्रेता से क्रय करता है तथा उपभोक्ता को बहुत कम मात्रा में बेचता है। सामान्यता, थोक विक्रेता के मुकाबले में उसे बहुत कम पूंजी की आवश्यकता होती है तथा व्यापार में नकद लेनदेन करता है। साधारणतया वह किसी खास वस्तु को बेचने के लिए नहीं होता है। वह कई प्रकार की वस्तुओं का भंडारण करता है। उसके कार्यकलाप, साधारणतया जिस क्षेत्र में उसकी दुकान है, वहां से मिलते जुलते होते हैं।

## 14.2 फुटकर विक्रेता के प्रकार

पिछले भाग में आपने फुटकर व्यापारियों के सम्बन्ध में पढ़ा। आप सोच रहे होंगे कि फुटकर व्यापारी आस-पड़ोस में छोटी सी दुकान करने वाले व्यापारी को कहते हैं। अन्ततोगत्वा, आपको आश्चर्य होगा कि आवाज लगाकर, फेरी लगाकर सामान को बेचने वाले से लेकर सुपर बाजार, विभागीय भंडार और बहुउद्देशीय दुकानें सभी हमारे देश में फुटकर व्यापार की श्रेणी में आते हैं। हम इस फुटकर व्यापार को दो भागों में बांट सकते हैं। (क) लघुस्तरीय फुटकर व्यापार और (ख) दीर्घस्तरीय फुटकर व्यापार

लघुस्तरीय फुटकर व्यापार उसे कहते हैं, जहां पर सीमित किस्म और सीमित मात्रा में सामान को स्थानीय क्षेत्र में बेचा जाता है। इसमें कम पूंजी की आवश्यकता पड़ती है तथा सीमित ग्राहकों को सामान उपलब्ध कराते हैं।

दूसरी ओर दीर्घस्तरीय फुटकर व्यापार वह है, जहां पर अधिक पूंजी की आवश्यकता पड़ती है और इसमें वस्तुओं का अधिक मात्रा में क्रय विक्रय होता है। ग्राहकों की बड़ी संख्या की आवश्यकताओं की पूर्ति इसमें होती है। सुपर बाजार, विभागीय भंडार तथा बहुउद्देशीय दुकानें, बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापारिक संगठन के उदाहरण हैं।

इस पाठ में आप छोटे पैमाने पर फुटकर व्यापार के बारे में पढ़ेंगे।

### लघु स्तरीय फुटकर व्यापार

छोटे पैमाने पर फुटकर व्यापार लगे हुए व्यापारियों के विभिन्न प्रकार होते हैं। उन्हें निम्न प्रकार से विभाजित किया जा सकता है :

- i. चलता फिरता फुटकर व्यापार
- ii. स्थायी दुकानों के माध्यम से फुटकर व्यापार

#### i) चलता फिरता फुटकर व्यापार

यह एक प्रकार का छोटे पैमाने का फुटकर व्यापार है, जिसमें फुटकर विक्रेता घूमते रहते हैं एवं विविध वस्तुएं सीधे उपभोक्ता को बेचते हैं। विक्रय करने के लिए उनके पास स्थायी दुकानें नहीं होती। आपने देखा होगा कि कुछ लोग सवेरे-सवेरे समाचार-पत्रों का वितरण करते हैं, बसों एवं रेल में चने, मूँगफली, चूड़ियाँ, खिलौने आदि बेचते हैं। आपके क्षेत्र में ठेली पर रखकर फल एवं सब्जियां बेचते हैं; साइकिल पर आइसक्रीम, नमकीन आदि बेचते हैं। ठेली पर रखकर चावल, मिट्टी के बर्तन अथवा गलीचे बेचते हैं। ऐसे ही लोगों को आप अपने आस-पास पटरियों पर सामान बेचते देखते हैं। शहरों



में कई प्रकार के भ्रमणशील विक्रेता देखे जा सकते हैं। कुछ व्यापारी अलग-अलग बाजारों में वस्तुओं का विक्रय करते हैं। गांवों में इस प्रकार के बाजारों को हाट कहते हैं तथा शहरों में साप्ताहिक बाजार। बिना दुकानों की बिक्री में वह लोग भी सम्मिलित हैं जो घर-घर जाकर सामान बेचते हैं। अधिकांश मामलों में मूल्य निश्चित नहीं होते बल्कि मोल भाव करके तय किए जाते हैं। उनकी अधिकांश वस्तुएँ बिना किसी ब्रांड की होती हैं।

### ii) स्थायी दुकानों के माध्यम से फुटकर विक्रय

यह वह फुटकर विक्रेता हैं जो एक निश्चित स्थान, जिसे दुकान कहते हैं, से विक्रय करते हैं। यह दुकानें बाजार में अथवा वाणिज्यिक क्षेत्रों में अथवा आवासीय कॉलोनियों में स्थित होती हैं। इन दुकानों पर साधारणतया सीमित प्रकार की वस्तुएँ बेची जाती हैं। वस्तुओं का दुकान में भंडारण भी किया जाता है तथा प्रदर्शन भी। यह स्थानीय दुकानें फुटकर व्यापार का एक स्वरूप है और इनके द्वारा बेची जाने वाली वस्तुओं की विविधता के आधार पर इन्हें निम्नलिखित वर्गों में बाँटा जा सकता है :

- (अ) सामान्य भंडार अथवा विविध वस्तुओं के भंडार
- (ब) एक ही वस्तु के भंडार
- (स) विशिष्ट दुकानें

आइए, इनके बारे में विस्तार से जाने।

**(अ) सामान्य भंडार अथवा विविध वस्तुओं के भंडार :** जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है यह स्टोर आम प्रयोग में आने वाली विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का विक्रय करते हैं। ये लोगों के दिन प्रतिदिन के प्रयोग की वस्तुओं का विक्रय करते हैं। उदाहरण के लिए एक सामान्य भंडार में जिन वस्तुओं का विक्रय होता है, वे हैं- प्रसाधन का सामान, हौजरी का सामान, बिस्कुट एवं नाश्ते का सामान, सौन्दर्य प्रसाधन, उपहार की वस्तुएँ, स्टेशनरी आदि। ये फुटकर विक्रय साधारणतया प्रत्यक्ष एवं नकद विक्रय करते हैं। वैसे अपने नियमित ग्राहकों को यह विक्रेता छूट दे सकते हैं उधार की सुविधा देते हैं, तथा वस्तुएँ बिना कोई अतिरिक्त मूल्य ग्राहक के घर पहुँचाते हैं।



सामान्य भंडार

**(ब) एक ही वस्तु के भंडार :** इन स्टोरों पर एक ही प्रकार का माल बेचा जाता है। आपने दवा, किताबें, खिलौने, सिलेसिलाए कपड़ों की दुकानें तो देखी होंगी। ये सभी एक ही वस्तु के विक्रय की दुकानें हैं। ये विभिन्न माप, ब्रांड, डिजाइन, स्टाइल तथा गुणों वाली एक श्रेणी की विभिन्न वस्तुओं का विक्रय करते हैं।



दवाई दुकान (एक ही वस्तु के भंडार)

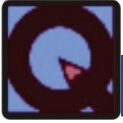


टिप्पणी

- (स) **विशिष्ट दुकानें** : इन दुकानों पर विशिष्ट ब्रांड अथवा विशिष्ट कम्पनियों के माल का विक्रय होता है। किसी खास ब्रांड की अथवा किसी विशिष्ट कम्पनी द्वारा उत्पादित सभी वस्तुएं इन स्टोरों पर उपलब्ध रहती हैं। आपने ऐसे कई स्टोर देखे होंगे जैसे- वुडलैंड शू स्टोर, जहां पर जूतों के साथ-साथ वुडलैंड कम्पनी द्वारा बनाये गये अन्य उत्पाद भी ग्राहकों को मिल जाते हैं।



महिलाओं की चप्पलों की दुकान  
(विशिष्ट दुकान)



### पाठगत प्रश्न 14.1

स्तम्भ (अ) के शब्दों एवं स्तम्भ (ब) के वाक्यांशों का मिलान कीजिए :

- | स्तम्भ (अ) |                                | स्तम्भ (ब) |  |
|------------|--------------------------------|------------|--|
| i.         | सुपर बाजार                     | (क)        | केवल एक ब्रांड की वस्तुओं का क्रय-विक्रय करते हैं।           |
| ii.        | घूम-घूम कर बेचने वाले विक्रेता | (ख)        | एक ही श्रेणी की विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का विक्रय होता है। |
| iii.       | विशिष्ट दुकानें                | (ग)        | आम उपयोग की अनेक प्रकार की वस्तुएं।                          |
| iv.        | विविध वस्तुओं के विक्रेता      | (घ)        | बड़े पैमाने का फुटकर व्यापार।                                |
| v.         | एक ही वस्तु के विक्रेता        | (ङ)        | ठेली पर रखकर सामान बेचते हैं।                                |

### 14.3 बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार का अर्थ

मान लीजिए आप नए कपड़े, नये जूते, कुछ सौन्दर्य प्रसाधन और दैनिक उपयोग की कुछ वस्तुएँ खरीदना चाहते हैं। आप कपड़े खरीदने के लिए एक दुकान पर जाएंगे और जूतों के लिए दूसरी दुकान पर। और इसी प्रकार अपनी आवश्यकता का प्रत्येक सामान खरीदने के लिए आप अलग-अलग दुकानों पर भटकते हैं। कभी-कभी आपकी पसंद की चीजें उस दुकान पर नहीं मिल पाती हैं तो, आपको दूसरी दुकान पर जाना पड़ता है और कभी-कभी बाजार में बहुत भीड़ होती है। ये कुछ ऐसी समस्याएँ हैं, जो प्रायः स्थानीय बाजारों में देखने को मिलती हैं।

इन सभी समस्याओं के समाधान के लिए कुछ लोग छोटी फुटकर दुकानों को छोड़कर स्थानीय बाजार की दूसरी दुकानों पर जाते हैं। उदाहरण के लिए यदि जरूरत का सामान खरीदने के लिए अलग-अलग दुकानों पर जाने का समय नहीं है, तो हम एक ऐसी दुकान पर खरीदारी करते हैं, जहां हमें हमारी आवश्यकता, पसंद और रुचि के अनुसार विभिन्न प्रकार का सामान मिल जाए या फिर यदि हम अधिक व्यस्त हैं तो सामान घर मंगवाना पसंद करते हैं। दूसरे, यदि हमें कोई प्रचलित ब्रांड का सामान मंगवाना है तो ऐसी दुकान से मंगवाएंगे जो उचित मूल्य पर सामान देती है।



टिप्पणी

क्या आपके स्थानीय बाजार में ऐसी कोई दुकान है, जहां ये सब सुविधाएं हैं?

वस्तुतः यह सुविधाएं बड़े शहरों और नगरों की कुछ फुटकर दुकानों में होती है। यहां एक छत के नीचे अनेक प्रकार का सामान उपलब्ध होता है। ये दुकानें मुख्य स्थानों पर स्थित होती हैं और इनके ग्राहक भी बड़ी संख्या में होते हैं। इस प्रकार की दुकानों में आप अनेक प्रकार का सामान पाते हैं और कुछ दुकानों में आप एक ही निर्माता का सभी सामान जैसे जूते, कपड़े, कमीज आदि पाएंगे। ये सभी दुकानें बड़ी मात्रा में सामान खरीदती हैं और फुटकर विक्रेताओं की भांति थोड़ा-थोड़ा सामान बेचती हैं। कभी-कभी बड़े निर्माता देश के विभिन्न भागों में अपनी दुकानें खोल लेते हैं और अपने उत्पादों को सीधे ही ग्राहकों को बेच देते हैं।

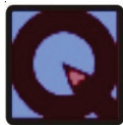
क्या अब आप “बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार” का अर्थ बता सकते हैं?

“बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार” वह प्रक्रिया है जिसमें या तो एक प्रकार का सामान या विभिन्न प्रकार का सामान एक बड़ी दुकान में एक ही छत के नीचे ग्राहकों की बड़ी संख्या में उपलब्ध कराया जाता है या ग्राहकों की सुविधा के अनुसार उपलब्ध कराया जाता है।

### बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार की विशेषताएँ

बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं :

- ये दैनिक आवश्यकताओं की विभिन्न वस्तुओं का व्यापार करते हैं तथा उन्हें ग्राहकों की सुविधानुसार उपलब्ध कराते हैं।
- ये उत्पादकों से सीधे ही बड़ी मात्रा में माल क्रय करते हैं, अतः माल के क्रय की प्रक्रिया से मध्यस्थों का उन्मूलन होता है।
- ये अधिक संख्या में ग्राहकों को सेवा प्रदान करते हैं।
- इनकी दुकानों का आकार साधारण फुटकर व्यापारियों की तुलना में बड़ा होता है।
- इन्हें व्यवसाय प्रारंभ करने तथा चलाने के लिए बड़ी पूंजी निवेश करने की आवश्यकता होती है।
- ये सामान्यतः ग्राहकों को नकद बिक्री ही करते हैं।



### पाठगत प्रश्न 14.2

#### रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

- सामान या वस्तुओं को सीधे ही ग्राहकों को \_\_\_\_\_ मात्रा में बेचना फुटकर व्यापार कहलाता है।
- जब कोई दुकानदार किराना का सामान या दूसरी वस्तुएं अपनी दुकान से बेचता है तो वह \_\_\_\_\_ प्रक्रिया में लगा होता है।
- जब एक या अनेक प्रकार का सामान ग्राहकों को बड़ी-बड़ी दुकानों से बेचा जाता है तो इसे \_\_\_\_\_ फुटकर व्यापार कहते हैं।

- iv. व्यापक फुटकर व्यापार में दुकानें \_\_\_\_\_ पर स्थित होती है और ग्राहकों की \_\_\_\_\_ संख्या को सामान बेचती हैं।
- v. व्यापक फुटकर व्यापार में दुकानें बड़े \_\_\_\_\_ के द्वारा ग्राहकों को सीधे सामान बेचने के लिए भी खोली जा सकती हैं।

### 14.3 बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार के प्रकार

भारत में प्रायः हम निम्नलिखित प्रकार के फुटकर व्यापारों को देखते हैं :

- i. विभागीय भंडार
- ii. बहुसंख्यक दुकानें
- iii. सुपर बाजार

### 14.4 विभागीय भंडार

इसमें एक ही भवन में कई प्रकार का सामान मिल जाता है। पूरे भवन को अनेक विभागों या काउंटर्स में विभाजित कर देते हैं। प्रत्येक विभाग में एक प्रकार का सामान जैसे स्टेशनरी, किताबें उपलब्ध होते हैं। ये सभी विभाग एक ही मुख्य प्रबंधन के द्वारा नियंत्रित होते हैं। एक बार यदि आप एक विभागीय भंडार में घुस गए तो आप अपनी पूरी खरीदारी अलग-अलग विभागों से कर सकते हैं। लोग एक ही स्टोर से अपनी सब खरीदारी कर सकें इसको प्रोत्साहित करने के लिए स्टोर, ग्राहकों की बहुत सी सुविधाओं का ध्यान रखते हैं, जैसे जलपान गृह, शौचालय, टेलीफोन, एटीएम (ATM) आदि।

विभागीय भंडार यू.एस.ए. और यूरोप में बहुत प्रचलित हैं। हमारे देश में बड़े-बड़े शहरों में भी ऐसे स्टोर खुल गए हैं। दिल्ली में “एबोनी” और “शापर्स स्टॉप” चेन्नई में “स्पैन्सर” और बंगलौर में “किड्स कैम्प” आदि विभागीय भंडार इसी के कुछ उदाहरण हैं।

### विभागीय भंडार की विशेषताएं

विभागीय भंडार के विषय में कुछ जानकारी प्राप्त करने के बाद आइए इसकी विशेषताओं के बारे में जानें :

- i. ये स्टोर प्रायः शहर के प्रमुख वाणिज्यिक स्थानों पर स्थित होते हैं, ताकि विभिन्न भागों से लोग सुविधानुसार अपनी आवश्यकता की वस्तुएं खरीदने के लिए वहां पहुंच सकें।
- ii. स्टोर का आकार बहुत बड़ा होता है और वह अनेक विभागों और काउंटर्स में बंटा होता है।
- iii. प्रत्येक विभाग में एक विशेष प्रकार का सामान होता है जैसे एक विभाग में बिजली का सामान होगा, दूसरे में रेडिमेड कपड़े होंगे तो तीसरे में खाद्य सामग्री होगी आदि।
- iv. सभी विभागों का नियंत्रण एक मुख्य प्रबंधन द्वारा होता है।
- v. विभागीय भंडार ग्राहकों के लिए खरीदारी को रूचिकर बनाते हैं। एक छत के नीचे ग्राहकों को सभी सामान उपलब्ध कराने की सुविधा देता है।





टिप्पणी

- vi. स्टोर के अंदर ग्राहकों के लिए जलपान गृह, शौचालय, टेलीफोन और एटीएम (ATM) की सुविधा रहती है।
- vii. ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड से सामान खरीदने की सुविधा रहती है।
- viii. माल को मुफ्त घर पहुंचाने की भी सुविधा रहती है।

### विभागीय भंडार के लाभ

विभागीय भंडार के निम्नलिखित लाभ हैं :

- i) **खरीदारी में सुविधा** : इसमें चूँकि एक ही छत के नीचे अनेक प्रकार का सामान मिलता है अतः आपको खरीदारी के लिए बाजार-बाजार और दुकान-दुकान घूमना नहीं पड़ता है। इससे आपके समय और ऊर्जा की बचत होती है। साथ ही ग्राहकों की सुविधा के लिए जलपानगृह, शौचालय, टेलिफोन और एटीएम सुविधा भी होती है।
- ii) **उत्पादों का वृहद चुनाव** : इन भंडारों में विभिन्न निर्माताओं के विभिन्न प्रकार के उत्पाद बड़ी मात्रा में होते हैं अतः ग्राहकों को अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप सर्वोत्तम वस्तु के चुनाव के पर्याप्त अवसर होते हैं।
- iii) **बड़ी मात्रा में क्रय-विक्रय से लाभ** : विभागीय भंडार निर्माताओं से बड़ी संख्या में माल खरीदते हैं इस तरह चूँकि ये थोक विक्रेताओं से माल न लेकर सीधे निर्माताओं से खरीदते हैं, अतः उन्हें निर्माताओं से छूट का लाभ भी मिलता है और फिर बड़ी संख्या में सामान की बिक्री होने से लागत भी काफी कम आती है।
- iv) **पारस्परिक विज्ञापन** : जब ग्राहक एक विभागीय भंडार में जाता है तो वहां के एक विभाग में दूसरे विभागों में प्रदर्शित सामान से आकर्षित होता है। अतः कई बार ग्राहक आकर्षित होकर अपनी सूची से अलग सामान भी खरीद लेता है। इसलिए प्रत्येक विभाग दूसरे विभाग के सामान का विज्ञापन करता है।
- v) **कुशल प्रबंधन** : इन विभागीय भंडारों को बड़े पैमाने पर चलाया जाता है अतः सामान्यतया ये सदैव कुशल, एवं योग्य कर्मचारी रखते हैं, जिससे कि ग्राहकों को उचित सेवा मिल सके।

### विभागीय भंडारों की सीमाएं

इन लोगों के अतिरिक्त विभागीय भंडारों की कुछ सीमाएं भी होती हैं। वे इस प्रकार हैं :

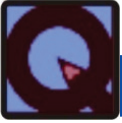
- i) **भारी निवेश** : विभागीय भंडार को इतनी अधिक मात्रा में सामान रखने के लिए बहुत बड़ी जगह चाहिए और सामान भी विभिन्न प्रकार का चाहिए, अतः एक स्टोर प्रारंभ करने के लिए बहुत बड़ी मात्रा में पूंजी चाहिए।
- ii) **आवासीय क्षेत्रों से दूरी** : विभागीय भंडार प्रायः आवासीय क्षेत्रों से काफी दूरी पर स्थित होते हैं। अतः दूर स्थानों में रहने वाले लोग इन भंडारों से सामान खरीदने को असुविधाजनक पाते हैं। फिर प्रायः दैनिक उपयोग की वस्तुएं लोग अपने आवासीय क्षेत्रों की स्थानीय दुकानों से ही खरीदना पसंद करते हैं।
- iii) **अधिक परिचालन व्यय** : जगह का मूल्य, सजावट और बड़ी संख्या में कर्मचारी



टिप्पणी

रखने पर बहुत अधिक खर्च होता है। साथ ही ग्राहकों की सुविधा के लिए विभिन्न सुविधाओं का प्रबंध करने से एक विभागीय भंडार की परिचालन लागत में वृद्धि हो जाती है।

- iv) **उच्च मूल्य :** उच्च परिचालन लागत एवं अच्छी गुणवत्ता की वस्तुएं उपलब्ध कराने से विभागीय भंडार महंगे साबित होते हैं।
- v) **व्यक्तिगत ध्यान में कमी :** विभागीय भंडार में मालिक और ग्राहक के बीच सीधा संबंध स्थापित नहीं हो पाता। इसमें भंडार के कर्मचारी ही ग्राहकों के सीधे संपर्क में आते हैं। मालिक को अपने ग्राहकों की रुचि और पसंद-नापसंद के बारे में पता नहीं चल पाता।



### पाठगत प्रश्न 14.3

विभागीय भंडारों के विषय में नीचे लिखे कथनों में से सत्य और असत्य कथन छांटिए तथा सत्य के सामने 'स' और असत्य के सामने 'अ' लिखिए :

- विभागीय भंडार वह फुटकर दुकान है, जहां एक ही भवन में अलग-अलग विभाग और काउंटरों पर विभिन्न वस्तुओं की बिक्री होती है।
- नियंत्रण की सुविधा के लिए विभिन्न विभागों, जैसे सिलेसिलाए कपड़ों आदि के विभागों का प्रबंधन पृथक-पृथक होता है।
- विभिन्न विभागों के माध्यम से विभागीय भंडार के मालिक और ग्राहकों में सीधा सम्पर्क रहता है।
- सामान की बिक्री के अतिरिक्त विभागीय भंडार में ग्राहकों के लिए अन्य सुविधाएं भी होती हैं।
- ग्राहकों की बड़ी संख्या की सुविधा के लिए ये स्टोर आवासीय क्षेत्रों में ही होते हैं।
- विभागीय भंडार में सामान अधिक मूल्यों पर मिलता है, क्योंकि ग्राहकों को अन्य सुविधा देने और इनके रख-रखाव और परिचालन में भी अधिक व्यय होता है।

### 14.5 सुपर बाजार

सुपर बाजार एक अन्य प्रकार का बड़े पैमाने का फुटकर व्यापार का संगठन है, जहां से हम अपने घरेलू उपयोग की सभी वस्तुएं प्रायः हफ्ते भर या महीने भर के लिए एक साथ ही खरीदते हैं। आइए इसके विषय में विस्तृत जानकारी प्राप्त करें।



सुपर बाजार का एक दृश्य





टिप्पणी

### सुपर बाजार का अर्थ

सुपर बाजार उपभोक्ताओं का बड़े पैमाने का सहकारी भंडार है जिसमें बड़ी संख्या में विविध प्रकार का सामान जैसे खाद्य सामग्री, सब्जियां, फल, किराना तथा अन्य आवश्यक सामान एक ही छत के नीचे मिलते हैं इसका निर्माण दैनिक आवश्यकता की वस्तुओं को अपने सदस्यों एवं जनता को उचित मूल्य पर विक्रय के लिए किया जाता है। सुपर बाजार की वितरण प्रक्रिया में बिचौलियों या मध्यस्थों का पूर्ण रूप से बहिष्कार हो जाता है।

### सुपर बाजार की विशेषताएं

- i. ये स्टोर सहकारी समिति के रूप में बने होते हैं।
- ii. ये केन्द्रस्थान में स्थित होते हैं। इनकी शाखाएं आवासीय बस्ती में भी होती हैं। कुछ सुपर बाजार की मोबाइल वैन भी चलती हैं, जो आवासीय बस्ती में बिक्री के लिए भेजी जाती हैं।
- iii. इसमें अच्छी गुणवत्ता वाला सामान ही मिलता है।
- iv. ये स्टोर प्रायः स्वसेवा के आधार पर चलाये जाते हैं। खुली अलमारी से आप अपनी पसंद और जरूरत का सामान खरीदते हैं और पैसे देने के लिये सामान को कैश काउंटर तक ले जाते हैं। कुछ सुपर बाजारों में कुछ सेल्समैन भी होते हैं जो सामान के चयन में ग्राहकों की मदद करते हैं।
- v. इन स्टोरों का प्रबंधन सहकारी समितियों के निर्वाचित सदस्य करते हैं।
- vi. सुपर बाजार निर्माताओं या सरकारी एजेन्सियों से सीधे सामान खरीदते हैं और सदस्यों एवं सामान्य जनता को उचित दामों में थोड़े से लाभ के साथ बेचते हैं।
- vii. सुपर बाजार में सामान केवल नकद बेचा जाता है।
- viii. सहकारी समिति के सदस्यों द्वारा सुपर बाजार में पूंजी लगाई जाती है।

### सुपर बाजार के लाभ

आइए सुपर बाजार से होने वाले लाभों पर ध्यान दें :

- i) **सामान की विविधता** : सुपर बाजार में गृहस्थी के दैनिक उपयोग के सामान की विविधता रहती है।
- ii) **गुणवत्ता वाली वस्तुएं** : सुपर बाजार में ग्राहकों को स्तरीय गुणवत्ता का सामान उपलब्ध होता है। यहां के माल में मिलावट या नकली सामान की संभावना नहीं होती है।
- iii) **कम दाम** : बड़ी मात्रा में खरीदने और बिचौलिये के बहिष्कार के कारण सुपर बाजार में सामान कम दामों में उपलब्ध हो जाता है।
- iv) **निम्न संचालन लागत** : प्रायः सुपर बाजारों में सेल्समैन और सहायक की सेवा उपलब्ध नहीं होती है इससे संचालन की लागत में काफी कमी आ जाती है।
- v) **सदस्यों को लाभ** : समिति के सदस्यों को सामान रियायती दरों पर ही मिलता है। सदस्यों को अधिक लाभ होने पर उनके शेयर के अनुसार लाभांश भी मिलता है।



टिप्पणी

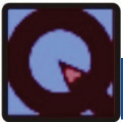
- vi) **चयन की स्वतंत्रता** : ग्राहक को एक ही छत के नीचे भिन्न-भिन्न ब्रांड का सामान मिल जाता है। इससे तुलना करना और फिर चयन करना सरल हो जाता है। आप अपनी पसंद के सामान का चुनाव करने में चाहे कितना भी समय लगा सकते हैं।
- vii) **सरकारी नियंत्रण** : भारतवर्ष में अधिकतर सुपर बाजार केन्द्रीय या राज्य सरकारों द्वारा नियंत्रित रहते हैं। इससे मूल्यों पर नियंत्रण करने में सहायता मिलती है और सामान की बनावटी कमी दिखाना भी कठिन होता है।

### सुपर बाजार की सीमाएं

- i) **भारी निवेश** : सुपर बाजार को प्रारंभ करने और चलाने के लिए भारी पूंजी की आवश्यकता होती है।
- ii) **कुशल प्रबंधन की कमी** : अपर्याप्त कोष के कारण विशेषज्ञ प्रबंधकों से सुपर बाजार वंचित रह जाता है।
- iii) **उधार की सुविधा नहीं** : ग्राहकों को माल नकद ही बेचा जाता है। उधार की सुविधा यहां नहीं होती है।

### 14.6 विभागीय भंडार और सुपर बाजार में अंतर

आधार	विभागीय भंडार	सुपर बाजार
1. स्वामित्व	इन स्टोरों के स्वामी, निजी व्यक्तिगत होते हैं।	सुपर बाजार का स्वामित्व सहकारी समितियों के नियंत्रण में होता है।
2. सुविधाएं	कुछ सुविधाएं जैसे शौचालय, जलपान गृह, टेलीफोन आदि ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाती हैं।	ग्राहकों को इस प्रकार की कोई सुविधा उपलब्ध नहीं कराई जाती है।
3. सामान का मूल्य	सामान्यतः वस्तुओं के मूल्य बाजार से अधिक होते हैं।	विभागीय स्टोरों की तुलना में वस्तुओं के मूल्य कम होते हैं।
4. उधार की सुविधा	कभी-कभी सामान को उधार भी बेचा जा सकता है।	सामान को केवल नगद ही बेचा जाता है।



### पाठगत प्रश्न 14.4

- I. बताइये कि सुपर बाजार के लिये नीचे दिये गये तथ्य सही हैं या गलत। सही होने पर (स) और गलत होने पर (ग) लिखें।
- i. विभागीय भंडार की ही तरह सुपर बाजार में भी विभिन्न प्रकार का सामान एक ही भवन में बेचा जाता है।



- ii. सुपर बाजार का संगठन सहकारी समिति की तरह होता है जहां पूंजी सदस्यों द्वारा दी जाती है।
- iii. सुपर बाजार में सामान ग्राहकों की सुविधा के लिये उधार पर बेचा जाता है।
- iv. सुपर बाजार में प्रशिक्षित प्रबंधक रखने की क्षमता नहीं होती इसलिये इसकी प्रक्रिया में त्रुटियां होती हैं।
- v. कम दाम में वस्तुएं उपलब्ध कराने के लिए सुपर बाजार में घटिया किस्म का सामान आता है।

## II. नीचे के वाक्य पढ़कर बताइये कि ये किस प्रकार के बड़े पैमाने के फुटकर व्यापार के संदर्भ में कहे गये हैं :

- i. विभिन्न स्थानों पर खोली गयी विभिन्न दुकानों के द्वारा सामान बेचा जाता है।
- ii. इनका संगठन सहकारी समिति की तरह होता है जिसकी पूंजी सदस्यों द्वारा लगायी जाती है।
- iii. स्टोर प्रायः उपभोक्ताओं के एक समूह द्वारा नियंत्रित किये जाते हैं।
- iv. बिक्री योग्य सामान के अतिरिक्त ग्राहकों को अन्य सुविधाएँ भी दी जाती हैं।
- v. ग्राहकों को एक ही प्रकार का सामान बेचा जाता है।

## III. बड़े पैमाने के व्यापक फुटकर व्यापार सम्बन्धी निम्न वाक्यों में रिक्त स्थानों की पूर्ति दिये गये शब्दों में से उचित शब्द छांट कर भरिए :

- i. ग्राहकों को बेचने के लिए इकट्ठा सामान \_\_\_\_\_ से खरीदा जाता है। (निर्माताओं/बिचौलियों)
- ii. ग्राहकों को सभी सामान \_\_\_\_\_ पर उपलब्ध होता है। (एक ही छत के नीचे/अलग-अलग दुकानों पर)
- iii. ग्राहकों की \_\_\_\_\_ को सामान बेचा जाता है। (बड़ी/छोटी संख्या)
- iv. ग्राहकों को सामान \_\_\_\_\_ आधार पर बेचा जाता है। (उधार/नगद)
- v. बड़े पैमाने पर व्यापक फुटकर व्यापार के लिये आरम्भिक निवेश-स्थानीय फुटकर दुकानों में होने वाले निवेश से \_\_\_\_\_ ही होता है। (कहीं अधिक/प्रायः बराबर)

### 14.7 बहुसंख्यक दुकानें

पहले भाग में हमने विभागीय भंडार के विषय में पढ़ा, जहां पूरा व्यापार एक भवन में होता है और ग्राहक इस ओर आकर्षित होते हैं। अब हम दुकानों के विषय में पढ़ेंगे, जिसमें बड़े निर्माता ग्राहकों के आस-पास दुकानें स्थापित करते हैं और स्वयं ग्राहकों तक पहुंचते हैं। क्या आपने देखा है कि आपके शहर और नगर में ऐसी फुटकर दुकानें हैं, जिनके नाम और डिजाइन व सजावट सब एक से हैं और जो एक ही ब्रांड के और समान प्रकार के सामानों



की बिक्री करते हैं। जी हां। आप कह सकते हैं, जैसे बाटा की दुकान, एचएमटी घड़ी की दुकान, मैक्डोनाल्ड्स रेस्टोरेन्ट, आदि। ये सब बहुसंख्यक दुकानें हैं। ये अपनी सभी दुकानों पर एक सा सामान एक से ही मूल्यों पर बेचते हैं। ये दुकानें बड़े-बड़े निर्माताओं और उत्पादों द्वारा संचालित होती हैं। ये एक शहर में या भिन्न-भिन्न शहरों में अपनी कई शाखाएं खोलती हैं। अतः इनको “शृंखलाबद्ध दुकानें” भी कहा जाता है।



बहुसंख्यक दुकानों का एक दृश्य

### बहुसंख्यक दुकानों की विशेषताएँ

बहुसंख्यक दुकानों के विषय में अधिक जानकारी और स्पष्टीकरण के लिये आइये उनकी विभिन्न विशेषताओं को जानें :

- एक ही प्रबंधन एवं एक ही स्वामित्व की ये दुकानें ग्राहकों के आस-पास खोली जाती हैं।
- सभी दुकानों की सजावट एक जैसी ही होती है, जिससे ग्राहक भ्रमित न हों और दुकानों को सरलता से पहचान लें।
- बहुसंख्यक दुकानें एक ही प्रकार के सामान रखती हैं और अधिकतर दैनिक उपयोग की वस्तुएं ही रखती हैं, जैसे जूते, कपड़ा, घड़ियां, ऑटोमोबाईल उत्पाद आदि।
- एक प्रकार के सामान का मूल्य सभी दुकानों में एक सा ही होता है। मुख्य कार्यालय से मूल्य निर्धारित किए जाते हैं। इन दुकानों पर मोलभाव और बेईमानी नहीं होती।
- सभी बहुसंख्यक दुकानों का प्रबंधन एवं नियंत्रण मुख्य कार्यालय से ही होता है।
- बहुसंख्यक दुकानें सामान नकद पर ही बेचती हैं। ग्राहकों को उधार की सुविधा नहीं देती हैं।
- सामान किसी एक मुख्य स्थान पर खरीदा या बनाया जाता है और फिर सभी शाखाओं या केन्द्रों पर बिक्री के लिए भेज दिया जाता है।

### बहुसंख्यक दुकानों के लाभ

- सरल पहचान :** सभी बहुसंख्यक दुकानें एक सी ही बनी होती हैं। दुकानों का अग्रभाग एक सा होता है। सजावट और प्रदर्शन सभी दुकानों में एक सा होता है। इससे ग्राहकों को दुकान पहचानने में सुविधा होती है।



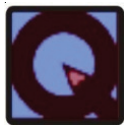
टिप्पणी

- ii) **दलालों/बिचौलियों की समाप्ति** : बहुसंख्यक दुकानों के स्वामी बड़े-बड़े निर्माता ही होते हैं अतः इसमें थोक और फुटकर व्यापारी जैसे मध्यस्थों का वितरण प्रक्रिया में कोई हाथ नहीं होता।
- iii) **बड़े पैमाने के लाभ** : इन दुकानों को बड़ी मात्रा में खरीद और उत्पाद का लाभ मिलता है। इन सभी दुकानों का एक साथ विज्ञापन होने के व्यय में भी काफी बचत होती है।
- iv) **निम्न मूल्य/सस्ते दाम** : यहां ग्राहकों को कम मूल्य में सामान मिल जाता है, क्योंकि इनके परिचालन में कम व्यय होता है और वितरण में से मध्यस्थ समाप्त हो जाते हैं।
- v) **कोई अप्राप्य ऋण नहीं** : इन दुकानों पर पूरी बिक्री नकद होती है अतः अप्राप्य ऋण की हानि का प्रश्न ही नहीं उठता।
- vi) **जनता का विश्वास** : निश्चित गुणवत्ता और निश्चित दाम होने से ग्राहकों को इन दुकानों पर बहुत विश्वास होता है। इन दुकानों पर ग्राहकों को असली और स्तरीय सामान मिलता है। नकली सामान और बेईमानी की सम्भावना इन दुकानों पर नहीं होती है।
- vii) **सुविधाजनक स्थित** : ये दुकानें प्रायः मुख्य बाजार अथवा व्यस्त शौपिंग केन्द्रों में होती हैं अतः ग्राहक सरलता से इन दुकानों पर जाकर अपना सामान ले सकता है।

### बहुसंख्यक दुकानों की सीमाएं

उपरोक्त सभी लाभ होने पर भी बहुसंख्यक दुकानों की अपनी कुछ सीमायें होती हैं :

- i) **सीमित चयन का अवसर** : ये दुकानें बहुत सीमित वस्तुओं का व्यापार करती हैं, इसलिए इन दुकानों द्वारा बेची जाने वाली ब्रांड की वस्तुओं तक ही चुनाव की छूट होती है।
- ii) **उधार की सुविधा नहीं होती** : क्योंकि पूरा व्यापार और बिक्री/नगद में होती है अतः इन दुकानों पर ग्राहक को उधार की सुविधा नहीं होती।
- iii) **मोलभाव नहीं** : यहाँ सामान के दाम मुख्य कार्यालय से निर्धारित होते हैं। दामों पर दुकानदारों का कोई नियंत्रण नहीं होता अतः ग्राहक कोई मोलभाव नहीं कर पाता।
- iv) **किसी प्रकार का पहल क्षमता नहीं** : ये दुकानें प्रायः शाखा प्रबन्धकों द्वारा नियंत्रित होती हैं और वे मुख्य कार्यालय के निर्देशों का पालन करने के लिए बाध्य होती हैं अतः ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए उनमें कोई विशेष रूचि नहीं होती। अतः उनमें पहल क्षमता का अभाव होता है।



### पाठगत प्रश्न 14.5

**बहुसंख्यक दुकान के संदर्भ में नीचे दिए वाक्यों के रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :**

- i. ऐसी विभिन्न दुकानें जो सामान \_\_\_\_\_ मूल्यों पर बेचती हैं और बड़े निर्माताओं द्वारा संचालित होती हैं उन्हें बहुसंख्यक दुकान कहते हैं।



टिप्पणी

- ii. सरलता से पहचानी जाने के कारण एक निर्माता की सभी दुकानों का प्रदर्शन और \_\_\_\_\_ एक सी होती है।
- iii. सभी बिक्री नगद होने से इन दुकानों पर \_\_\_\_\_ का कोई जोखिम नहीं होता।
- iv. \_\_\_\_\_ के बहिष्कार के कारण ग्राहकों को सामान कम दामों में मिल जाता है।
- v. बहुसंख्यक दुकान का प्रबंधन \_\_\_\_\_ से संचालित होता है अतः शाखा प्रबंधकों में पहल क्षमता की कमी होती है।
- vi. इन दुकानों में अच्छी गुणवत्ता का और असली सामान ही मिलता है, जिससे जनता का \_\_\_\_\_ इन उत्पादों में बढ़ जाता है।
- vii. बहुसंख्यक दुकानों अपनी शाखाओं के माध्यम से \_\_\_\_\_ विविधता के उत्पादों ही ग्राहकों के लिए मंगवा पाते हैं।
- viii. ये दुकानें मुख्य बाजार और व्यस्त शॉपिंग काम्प्लैक्स में स्थित होने के कारण ग्राहकों को स्थान की \_\_\_\_\_ देती हैं।

### विभागीय भंडारों तथा बहुसंख्यक दुकानों में अंतर

आप बड़े पैमाने के फुटकर व्यापारों के रूप में विभागीय भंडारों तथा बहुसंख्यक दुकानों का अध्ययन कर चुके हैं। अब आपको इन दो प्रकारों के बीच अंतर करना है तथा उसे पाठ के अंत में दिये गये उत्तर से मिलाना है।

अंतर का आधार	विभागीय भंडार	बहुसंख्यक दुकानें
1. स्थिति	इनकी स्थापना शहर के मध्य में होती है।	ये दुकानें नगर के विभिन्न स्थानों पर ग्राहकों के समीप स्थित होती हैं।
2. सजावट	ये अपनी सजावट सबसे अलग प्रकार से प्रदर्शित करते हैं।	इनकी सजावट एक रूप होती है तथा मुख्य कार्यालय द्वारा तय की जाती है।
3. वस्तुओं के प्रकार	ये विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का व्यापार करते हैं।	ये केवल कुछ प्रकार की वस्तुओं का ही व्यापार करते हैं, जो सामान्यतः एक ही निर्माता के उत्पाद होते हैं।
4. वस्तुओं की कीमतें	वस्तुओं के मूल्य अधिक तथा भिन्न-भिन्न होते हैं।	सभी बहुसंख्यक दुकानों में एक प्रकार की वस्तुओं का मूल्य एक समान होता है।
5. उधार की सुविधा	कभी-कभी ग्राहक को उधार की सुविधा भी प्रदान करते हैं।	इन दुकानों में ग्राहकों को उधार की सुविधा उपलब्ध नहीं कराई जाती।



टिप्पणी

### 14.8 मॉल

ये फुटकर व्यापार की नवीनतम पद्धति है। यहां पर ग्राहक केवल सामान और सेवाओं को क्रय ही नहीं कर सकता है बल्कि मनोरंजन की सुविधा भी पा सकता है। वह यहां अपना समय भी व्यतीत कर सकते हैं। विभिन्न उद्देश्यों के लिये यहां पर सभाएं आयोजित की जा सकती हैं। आजकल इनका उपयोग स्वागत पार्टियों, शादियों तथा जन्मदिन उत्सवों आदि की पार्टी करने के लिये भी किया जाता है। यह एक ऐसी जगह है जहां पर विभिन्न प्रकार के उत्पाद और सेवाएं उपलब्ध होती हैं।



मॉल का एक दृश्य

मूलतः मॉल के भवन में बहुत सी दुकानें होती हैं जहां पर विभिन्न प्रकार का सामान ग्राहकों को बेचा जाता है। मॉल, सामान्यतया विशिष्ट क्रय के लिये होते हैं। माल में अक्सर बड़ी दुकानें होती हैं। जहां पर विश्व की विख्यात कम्पनियों के सामान मिल जाते हैं। यहां कम कपड़े, क्राकरी, खिलौने, इलैक्ट्रॉनिक्स का सामान सब कुछ मिल जाता है। आजकल माल में बहुउद्देशीय उत्पाद बिना किसी दिक्कत के सुलभता से उपलब्ध हो जाते हैं। इसके अलावा यहां पर ग्राहक को अन्य बहुत सी सुविधाएं भी उपलब्ध रहती हैं।

### 14.9 विक्रय केन्द्र

फैक्ट्री आउटलैट स्टोर एक ऐसा स्टोर अथवा दुकान है जहां पर निर्माता अपने उत्पाद सीधे ही जनता/ग्राहकों को बेचता है। कभी-कभी निर्माता अपने ग्राहक को फैक्ट्री में माल तैयार होते हुए देखने को भी अधीकृत कर देते हैं। जिससे कि ग्राहक को अच्छी गुणवत्ता तथा कम मूल्य की वस्तु प्राप्त करने की अनुभूति अनुभव होती है।

### 14.10 अभंडारीय फुटकर बिक्री

आप पढ़ चुके हैं कि किस प्रकार विभागीय भंडार, बहुसंख्यक दुकानों और सुपर बाजार ग्राहकों की बड़ी संख्या को माल बेचते हैं। इन सभी प्रकार की फुटकर बिक्री में आपको अपनी जरूरत का सामान खरीदने के लिए बाजार की दुकानों पर जाना पड़ता है। इनका व्यवसाय करने का निश्चित समय होता है और ग्राहकों को उसी समय के अनुसार बाजार जाकर क्रय करना पड़ता है। क्या आपने कभी सोचा है कि आपकी पसंद की वस्तुएं पूरे दिन आपकी सुविधा के अनुसार क्यों नहीं मिलती? जब तक दुकानदार सुबह नौ या दस बजे तक दुकान नहीं खोलते मैं क्यों प्रतीक्षा करूँ? मैं अपने घर के दरवाजे पर ही सामान मंगवाना चाहता/चाहती हूँ।

जी हाँ, यह सब आजकल प्रौद्योगिकी (टैक्नोलॉजी) के विस्तार और अच्छी संचार सुविधाओं



टिप्पणी

के कारण संभव हो गया है। यदि आप इन सब सुविधाओं का लाभ उठाना चाहते हैं तो निम्नलिखित फुटकर विक्रय पद्धतियां आपकी सहायता कर सकती हैं :

- डाक द्वारा व्यापार
- टेलीफोन द्वारा खरीदारी (टेली शॉपिंग)
- स्वचालित विक्रय मशीन द्वारा बिक्री (वैंडिंग मशीन)
- इंटरनेट शॉपिंग

आइये, इन सबकी विस्तृत जानकारी प्राप्त करें:

### डाक द्वारा व्यापार

यदि आप कुछ टिकाऊ सामान खरीदना चाहते हैं तो यह आवश्यक नहीं है कि आप दुकान पर जाकर ही खरीदें। देखिए नीचे दिये गये चित्रों में क्या हो रहा है।



### डाक के माध्यम से माल खरीदने की प्रक्रिया

सामाचार पत्र में दिया गया विज्ञापन कुछ वस्तुओं के लिये एक आदमी का ध्यान आकर्षित करता है। वह आदमी कूपन भरता है और डाक से विक्रेता को भेज देता है। विक्रेता आर्डर लेता है और सामान को डिब्बे में बंद करता है और डाक से सामान भेज देता है। ग्राहक पोस्टमैन से सामान लेता और पैसे देता है। विक्रेता बाद में डाकघर से पैसे ले लेता है।

यह डाक से बिक्री की पद्धति है, जिसे डाक द्वारा व्यापार कहते हैं। इसे डाक द्वारा शॉपिंग भी कहते हैं। इस विधि में उत्पादक या व्यापारी डाक द्वारा सीधे ही ग्राहकों को सामान बेचते हैं। विक्रेता अपने माल का विज्ञापन अखबारों, पत्रिकाओं, टेलीविजन और सूचीपत्र आदि में देता है। विज्ञापन में माल की सारी विशेषताएं और पूरा वर्णन होता है। विज्ञापन को इतने आकर्षक तरीके से बनाया जाता है कि पढ़ने वाले का ध्यान उस ओर आकर्षित हो और ग्राहक उसे खरीदने पर विचार करें। विज्ञापन के साथ ही आर्डर फार्म या कूपन भी हो सकता है जिसे भरकर ग्राहक दिये गये पते पर भेज सकता है। आर्डर मिलने के बाद डाक आदेश गृह सामान को अच्छी तरह पैक कर डाक के द्वारा वीपीपी से भेज देगा। डाक घर सामान को ग्राहक के घर पहुंचायेगा और खरीदार से मूल्य वसूल करेगा। बाद में डाक घर विक्रेता को पैसे दे देगा।





टिप्पणी

### डाक द्वारा व्यापार की विशेषताएं

डाक द्वारा व्यापार की विशेषताएं निम्नलिखित हैं :

- पूरी प्रक्रिया डाक द्वारा होती है।
- विक्रेता और खरीदार के आमने-सामने संपर्क के बिना ही पूरी बिक्री और खरीद की प्रक्रिया हो जाती है।
- विक्रेता अखबार, पत्रिका, पत्रों और सूचीपत्र में अपने सामान का विस्तृत वर्णन करते हुए विक्रय की शर्तें तथा पैसे देने की पद्धति बताते हुए विज्ञापन देता है।
- विक्रेता को डाक द्वारा ग्राहक से आर्डर मिलता है।
- विक्रेता अच्छी तरह पैक किया हुआ सामान ग्राहक को वीपीपी से भेजता है।
- विक्रेता को पैसे डाकखाने से प्राप्त होते हैं।
- इसमें कोई दलाल नहीं होता।

अब आपको डाक द्वारा सामान खरीदने के विषय में कुछ जानकारी प्राप्त हो गई होगी। क्या आप सोचते हैं कि आप प्रत्येक प्रकार का सामान डाक द्वारा खरीद सकते हैं?

### डाक द्वारा व्यापार के उपयुक्त सामान

आइये देखें कि कौन-सा सामान डाक द्वारा व्यवसाय के लिये ठीक रहता है :

- हल्के वजन और कम स्थान घेरने वाली वस्तुएँ। भारी और बड़ी वस्तुएँ इस पद्धति से नहीं खरीदी जा सकतीं।
- स्थायी और जल्दी खराब न होने वाली वस्तुएँ।
- ऐसी वस्तुएँ जिनकी बाजार में बहुत मांग है।
- ऐसी वस्तुएँ, जिनको भेजने के खर्चे उनके मूल्य से कम हो।
- जिनको उठाना, रखना, ले जाना सरल हो।

### डाक द्वारा व्यापार के लाभ

इस पद्धति के निम्नलिखित लाभ हैं :

- ग्राहक घर बैठे ही आराम से सामान खरीद सकता है। इससे ग्राहक के समय और श्रम की बचत होती है।
- डाक द्वारा व्यापार को छोटी पूंजी से प्रारंभ किया जा सकता है, क्योंकि इसमें व्यवसायी (व्यापार) को सामान का बड़ा भंडार रखने की आवश्यकता नहीं है।
- प्रायः इस तरह की पद्धति में ग्राहक को यह विश्वास दिलाया जाता है कि यदि वे उत्पाद से संतुष्ट नहीं होंगे तो सामान वापस लेकर पैसे वापस कर दिये जायेंगे।
- डाक द्वारा व्यापार नकद पर आधारित होता है। अतः इसमें पैसा डूबने का जोखिम नहीं होता।
- यह ग्राहकों की बड़ी संख्या वाले एक व्यापक बाजार की सुविधा देता है।

### डाक द्वारा व्यापार की सीमाएं

डाक द्वारा व्यापार की निम्नलिखित मुख्य सीमाएं हैं :

- ग्राहकों को उधार की सुविधा नहीं है।
- अनपढ़ लोग इसका लाभ नहीं उठा सकते।
- पैसे देने से पूर्व ग्राहक सामान की परख नहीं कर सकते।
- ग्राहक का निवास स्थान डाक सेवा द्वारा जुड़ा होना चाहिए।
- इस पद्धति में विज्ञापन बहुत व्यापक और विस्तृत होना चाहिए।

### टेली शॉपिंग

आजकल व्यापार में टेलीफोन संचार का एक अपरिहार्य साधन बन गया है। आपने देखा होगा कि व्यवसायी टेलीफोन पर ही सामान को खरीदने का आर्डर देते हैं और टेलीफोन पर ही ग्राहकों से सामान भेजने का आर्डर लेते हैं। यह आपके आस-पास की किसी निश्चित स्थायी दुकान पर हो सकता है। लेकिन ऐसे कई बड़े-बड़े व्यावसायिक गृह हैं, जहाँ सारा लेन-देन टेलीफोन के माध्यम से ही हो जाता है। वे टेलीफोन पर ही संभावित खरीदार से सम्पर्क करते हैं और उनको अपना उत्पाद खरीदने के लिए प्रेरित करते हैं। कभी-कभी वे अपने उत्पादन का विज्ञापन टी.वी. अथवा मीडिया के अन्य माध्यमों पर भी देते हैं। वे उत्पाद की सभी विशेषताओं को स्पष्टतया बताते हैं और जीवंत प्रदर्शन (लाइव डिमॉन्स्ट्रेशन) भी करते हैं। उत्पाद का मूल्य और कोड न. (यदि कोई है) और विक्रेताओं के टेलीफोन नम्बर स्पष्टरूप से पर्दे पर आते रहते हैं। ग्राहक के रूप में आप टेलीफोन करके अपना आर्डर दे सकते हैं। मूल्य मिलने के बाद विक्रेता आपके पास उत्पाद की सुपुर्दगी करवा देता है। यह टेली शॉपिंग कहलाती है। हमारे देश में “एशियन स्कार्ड शॉपिंग” और “टैली-ब्रांड” टैली शॉपिंग व्यवसाय के उदाहरण हैं।



टेली शॉपिंग

आइए देखें इस पद्धति के क्या लाभ हैं?

### टेली शॉपिंग के लाभ

- लिखित आर्डर देने की तुलना में टेली शॉपिंग में समय, धन और शक्ति की बचत होती है।
- यह उन व्यक्तियों के लिए शॉपिंग की सुविधाजनक पद्धति है, जो व्यस्त रहते हैं तथा जिनके पास शॉपिंग के लिये अधिक समय नहीं है।
- वितरण प्रणाली में बिचौलियों का हस्तक्षेप नहीं होता है।
- खरीददार विक्रेता के स्थान जाने बिना ही बिक्री की शर्तों, भुगतान का तरीका, पैकिंग आदि के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है।

### टेली शॉपिंग की समाएं

टैली शॉपिंग की निम्नलिखित सीमाएं हैं :

- क्योंकि सारे आर्डर मौखिक रूप से टेलीफोन पर ही होते हैं, लेन-देन का कोई ब्यौरा नहीं रहता। अतः बिक्री के समझौतों और शर्तों में यदि कोई विवाद खड़ा हो जाए तो उसे हल करना बहुत कठिन होता है।





टिप्पणी

- ii. बिक्री के लिए बताये गये सामान के निरीक्षण की कोई सुविधा नहीं होती है, अतः इसमें बेईमानी और धोखाधड़ी की आशंका अधिक होती है।
- iii. विक्रेता अपने उत्पादों को बेचने के लिये खरीदार को उत्पादों के विषय में गलत अथवा झूठी जानकारी दे सकता है।
- iv. खरीदारों को उधार की कोई सुविधा नहीं होती।

### स्वचालित बिक्री मशीन से सामान की बिक्री

सामान को बेचने की एक अन्य पद्धति स्वचालित बिक्री मशीन द्वारा बिक्री है। इसमें ग्राहकों को सामान खरीदने की सुविधा चौबीसों घण्टें रहती है। ये मशीनें प्रायः बहुत सुविधाजनक स्थानों पर रखी होती हैं जैसे रेलवे स्टेशन, बस स्टैण्ड, व्यस्त शॉपिंग काम्प्लेक्स आदि। स्वचालित बिक्री मशीन में आप सिक्का डाल कर कुछ विशिष्ट सामान ही खरीद सकते हैं। यह पद्धति अधिकतर विदेशों में प्रचलित है वहां इस पद्धति के द्वारा सिगरेट, दूध, आइसक्रीम, सूप, अखबार आदि बेचा जाता है। भारतवर्ष में यह पद्धति अभी बहुत प्रचलित नहीं है।



स्वचालित बिक्री मशीन

### स्वचालित बिक्री मशीन के लाभ

- i. इस मशीन को चलाना बहुत सरल है, एक अनपढ़ व्यक्ति भी इसको चला सकता है।
- ii. इसमें एक निश्चित कीमत में, समान वजन का विशिष्ट गुणवत्ता का सामान ग्राहक को मिल जाता है।
- iii. इसमें दुकानदार द्वारा किसी प्रकार की धोखाधड़ी की गुंजाइश नहीं रहती।
- iv. इसमें विक्रेता के समय और ऊर्जा की बचत होती है।
- v. इसमें किसी विज्ञापन की आवश्यकता नहीं है।
- vi. इसमें पूरी बिक्री नगद में ही होती है, अतः भुगतान न करने की संभावना नहीं रहती।

### स्वचालित बिक्री मशीन की सीमाएं

- i. मशीन में आरम्भिक निवेश बहुत अधिक होता है।
- ii. मशीन को नियमित रख-रखाव और मरम्मत की आवश्यकता होती है।
- iii. मशीन में भंडारण की क्षमता सीमित होती है, अतः इसमें भंडारण बार-बार करना पड़ता है।
- iv. इस मशीन में डाले जाने वाले सिक्कों को निश्चित अवधि पर एकत्रित करना पड़ता है।

### इंटरनेट शॉपिंग

यह वह पद्धति है जहाँ फुटकर सामान का व्यापार इंटरनेट के द्वारा होता है। विक्रेता अपने उत्पाद के विषय में विस्तृत विवरण एवं जानकारी अपनी वैबसाइट पर दे देता है। ग्राहक के रूप में आप कम्प्यूटर पर अपनी आवश्यकतानुसार सामान की वैबसाइट खोलते हैं। वहां आप

उपलब्ध उत्पादों के दामों की तुलना भी कर सकते हैं और विक्रेता को आवश्यक निर्देश भी दे सकते हैं। इसमें आप सारा भुगतान अपने क्रेडिटकार्ड के द्वारा ही करते हैं। आपका आर्डर मिलने पर विक्रेता आपका सामान डाक से या कूरियर से भिजवा सकता है। इस प्रकार आपका सम्पर्क विश्व बाजार से होता है, आप अपनी आवश्यकता और पसंद की वस्तु का चयन घर बैठे ही कर लेते हैं। इसके लिये आपको अपने घर पर इंटरनेट कनेक्शन के साथ एक कम्प्यूटर चाहिए। आप साइबर कैफे जा कर भी आर्डर दे सकते हैं। इस प्रकार की व्यापार प्रक्रिया को “ऑन-लाइन-शॉपिंग” भी कहते हैं। यह किताबें, पत्रिकाएँ, सॉफ्टवेयर और स्वास्थ्य व सौन्दर्य प्रसाधन बेचने के लिये अधिक उपयुक्त है।



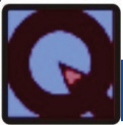
इंटरनेट शॉपिंग

### इंटरनेट शॉपिंग के लाभ

- घर बैठे अन्तर्राष्ट्रीय बाजार से हम सामान खरीद सकते हैं।
- इसमें ग्राहकों के समय और श्रम की बचत होती है।
- यह फुटकर व्यापार की सबसे शीघ्र पूरी होने वाली प्रक्रिया है।
- विक्रेता इसे बचत/अल्प व्यय वाली पद्धति मानते हैं, क्योंकि इस पद्धति में भंडार में बहुत अधिक माल रखने की आवश्यकता नहीं होती है।
- विदेशी व्यापार में यह पद्धति बहुत उपयोगी है।

### इंटरनेट शॉपिंग की सीमाएँ

- यह उन साधारण व्यक्तियों के प्रयोग की वस्तु नहीं है, जिन्हें कम्प्यूटर का कोई ज्ञान नहीं होता।
- इसमें भी वस्तुओं की मौलिक जाँच और निरीक्षण सम्भव नहीं है।
- इसमें भुगतान क्रेडिटकार्ड के माध्यम से होता है और क्रेडिट कार्ड रखना एक आम आदमी की पहुँच से बाहर है।
- इसमें व्यक्तिगत खरीदारी के सुख का सर्वथा अभाव है।



### पाठगत प्रश्न 14.6

- बताइये कि नीचे लिखे कथन सत्य हैं अथवा सत्य। सत्य के लिए (स) और असत्य के लिए (अ) लिखें।
  - डाक द्वारा व्यापार में विक्रेता अपने उत्पाद को ग्राहक तक पहुँचाने के लिये सूचीपत्र, पत्रिका, टेलीविजन, और अखबार आदि का सहारा लेते हैं।
  - डाक द्वारा व्यापार टेलीफोन और टेलीविजन के माध्यम से सरलता से किया जा सकता है। इसमें डाक सेवाओं की कोई आवश्यकता नहीं होती।
  - आभूषण, फल और सब्जी तथा अनाजों जैसे सामान को ग्राहकों को बेचने के लिये डाक द्वारा व्यापार पद्धति को अपनाया जाता है।



टिप्पणी



- v. टेलीशॉपिंग \_\_\_\_\_ के द्वारा की जाती है ;  
 क) टेलीफोन ख) टी.वी.  
 ग) व्यक्तिगत रूप से जाकर घ) इनमें से कोई नहीं



### आपने क्या सीखा

- फुटकर विक्रेता एक मध्यस्थ व्यक्ति होता है, जो थोक विक्रेता अथवा उत्पादक से सामान क्रय करके उपभोक्ता को बेचता है।
- फुटकर विक्रेता का कार्य वस्तुओं को क्रय करना, उन्हें एकत्रित करना तथा भंडारण करना है। फुटकर विक्रेता उधार की सुविधा प्रदान करता है। व्यक्तिगत सेवा प्रदान करता है, जोखिम उठाता है। वस्तुओं को दुकान अथवा शोरूम में प्रदर्शन के लिये सजाता है तथा उत्पादकों को बाजार की जानकारी देता है।
- फुटकर व्यापार दो भागों में बांटा जा सकता है - छोटे पैमाने का फुटकर व्यापार तथा बड़े पैमाने का फुटकर व्यापार।
- छोटे पैमाने के फुटकर व्यापार, दुकान रहित विक्रय एवं स्थायी दुकानों के माध्यम से विक्रय हो सकता है।
- बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार में सम्मिलित है, विभागीय भंडार, बहुसंख्यक दुकानें, सुपर बाजार, आदि इनमें बड़ी मात्रा में लेनदेन होता है।
- बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार, व्यापार की वह प्रक्रिया है जिसमें या तो एक ही तरह का सामान अथवा विभिन्न प्रकार के सामान, बहुत अधिक ग्राहकों को एक ही छत के नीचे, एक बड़ी दुकान पर अथवा ग्राहकों की सुविधानुसार उपलब्ध कराया जाता है। भारतवर्ष में बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार के मुख्य रूप से निम्नलिखित प्रकार हैं :  
 (i) विभागीय भंडार (ii) बहुउद्देशीय दुकानें (iii) सुपर बाजार
- विभागीय भंडार एक बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार का उदाहरण है, जिसमें विभिन्न प्रकार की वस्तुएं, विभिन्न पटलों पर एक ही भवन में उपलब्ध होती हैं। यह विभागीय भंडार बड़े-बड़े शहरों में अथवा कस्बों में व्यापारिक केन्द्रों में होते हैं। वस्तुओं की बिक्री के अतिरिक्त ये भंडार और भी कई प्रकार की सुविधाएं उपलब्ध कराते हैं, जैसे- रेस्तरां, टेलीफोन, एटीएम आदि।
- बहुसंख्यक दुकानें वह होती हैं जहां पर एक सा सामान एक से ही मूल्यों पर बेचते हैं। सभी दुकानें एक ही प्रकार से सजाई जाती हैं, जिससे कि इन्हें सुगमता से पहचाना जा सके और इनका प्रबन्धन मुख्यालय द्वारा किया जाता है।
- सुपर बाजार एक बड़े पैमाने का उपभोक्ता सहकारी भंडार है, जहां पर कि वृहत प्रकार की दैनिक उपयोग की वस्तुएं, एक ही छत के नीचे, उचित दामों पर ग्राहकों को मिल जाती है। वे अधिक मात्रा में सामान उत्पादकों से अथवा सरकार से सीधे ही क्रय करते हैं तथा उच्च मानकों को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को प्रस्तुत करते हैं।





टिप्पणी

- भंडार रहित फुटकर व्यापार के निम्नलिखित प्रकार हैं :
  - (i) डाक द्वारा व्यापार,
  - (ii) टेली शॉपिंग,
  - (iii) स्व: चलित बिक्री मशीन के द्वारा बिक्री,
  - (iv) इंटरनेट शॉपिंग
- डाक द्वारा व्यापार, बिक्री की वह पद्धति है जिसमें उत्पादक अथवा व्यापारी सीधे ही डाक द्वारा सामान को ग्राहक को बेचता है। विक्रेता ग्राहक के पास विज्ञापन के द्वारा जाता है तथा सामान उसे डाक के जरिए भेजता है। यह कम भार वाली तथा शीघ्र न खराब होने वाली वस्तुओं के लिये उपयुक्त है क्योंकि इनका रख रखाव करना सरल होता है।
- टेली शॉपिंग में टेलीफोन अथवा टी.वी. में विज्ञापन के माध्यम से ग्राहक सम्पर्क करता है। इन्हीं के द्वारा उत्पाद के उपयोग आदि से सम्बन्ध में बताया जाता है। ग्राहक टेलीफोन के द्वारा ही वस्तु लेने के लिये अपना आर्डर देता है। शॉपिंग की इस विधि में खरीददार का समय तथा मेहनत दोनों की बचत होती है। इस पद्धति में धोखाधड़ी तथा बेईमानी होने का खतरा रहता है। क्योंकि खरीददार, क्रय की जाने वाली वस्तु का निरीक्षण नहीं कर सकता।
- स्वचलित मशीन के द्वारा सामान को क्रय करने की सुविधा 24 घंटे रहती है। विक्रेता मशीन को किसी सुविधाजनक स्थान पर रख देता है। जैसे कि बस स्टैंड, शॉपिंग सेन्टर, आदि। ग्राहक सिर्फ मशीन में सिक्का अथवा टोकन डालकर सामान क्रय कर सकता है।
- इंटरनेट शॉपिंग वह पद्धति है, जिसके उत्पाद के सम्बंध में सूचनाएं इंटरनेट के माध्यम से प्राप्त की जाती है तथा क्रय करने का आर्डर भी इंटरनेट के द्वारा ही दिया जाता है। सामान को डाक द्वारा अथवा कैरियर द्वारा प्रेषित किया जाता है। आप घर बैठे इंटरनेट शॉपिंग के द्वारा विश्व के कहीं से भी सामान मंगवा सकते हैं।



### पाठान्त प्रश्न

1. “बड़े पैमाने पर फुटकर व्यापार” को परिभाषित कीजिये।
2. प्रत्येक के दो-दो उदाहरण दीजिए : भारतवर्ष में विभागीय भंडार और बहुसंख्यक दुकानें।
3. सुपर बाजार का क्या अर्थ है?
4. डाक द्वारा व्यापार से मंगाये जा सकने वाले चार उत्पादों के उदाहरण दीजिये।
5. ग्राहक और विक्रेता को बहुसंख्यक दुकानों से होने वाले चार लाभों का उल्लेख कीजिये।
6. ग्राहकों के लिये सुपर बाजार किस प्रकार लाभदायक है? लगभग 60 शब्दों में समझाइए।
7. डाक द्वारा व्यापार से सामान खरीदने की प्रक्रिया को संक्षेप में बताइये।
8. सामान खरीदने की सुविधाजनक विधि होते हुए भी टेलीशॉपिंग ग्राहकों द्वारा बहुत अधिक प्रयोग में नहीं लाई जाती। क्यों?
9. विभागीय भंडार की कोई छः विशेषताएं बताइये।
10. व्यापक फुटकर व्यापार के रूप में विभागीय भंडार एवं श्रृंखलाबद्ध दुकानों में अंतर स्पष्ट कीजिए।



टिप्पणी

11. व्यापक फुटकर व्यापार की विभिन्न सामान्य विशेषताओं का वर्णन कीजिये।
12. ग्राहकों के लिए इंटरनेट शॉपिंग के लाभ और सीमाओं की व्याख्या कीजिए।
13. स्वचालित बिक्री मशीन के द्वारा सामान को बेचना फुटकर बिक्री की एक पद्धति है जिससे विक्रेता और ग्राहक दोनों को ही लाभ मिलता है। स्पष्ट कीजिए।
14. इंटरनेट फुटकर व्यापार से आप क्या समझते हैं?
15. विभिन्न प्रकार की स्थाई दुकानों तथा फुटकर व्यापार की दुकानों की तुलना कीजिए।



### पाठगत प्रश्नों के उत्तर

- 14.1** (i) ग (ii) ड (iii) क (iv) ख (v) घ
- 14.2** (i) थोड़ी (ii) फुटकर बिक्री (iii) व्यापक (iv) केन्द्रीय स्थान, बड़े (v) निर्माणकर्ता
- 14.3** (i) सत्य (ii) असत्य (iii) असत्य (iv) सत्य (v) असत्य (vi) सत्य
- 14.4** **I.** (i) सत्य (ii) सत्य (iii) असत्य (iv) सत्य (v) असत्य
- II.** (i) बहुसंख्यक दुकानें (ii) विभागीय भंडार (iii) सुपर बाजार (iv) विभागीय भंडार (v) बहुसंख्यक दुकानें
- III.** (i) निर्माणकर्ता (ii) एक ही छत के नीचे (iii) बड़ा (iv) नकद (v) ज्यादा बड़ा
- 14.5** (i) समरूप (ii) सजावट (iii) डूबत (iv) बिचौलिया (v) मुख्यालय (vi) भरोसा (vii) सीमित (viii) सुविधा
- 14.6** **I.** (i) सत्य (ii) असत्य (iii) असत्य (iv) सत्य (v) असत्य (vi) सत्य
- II.** (i) स्वचालित बिक्री मशीन (ii) सिक्के/टोकन (iii) इंटरनेट शॉपिंग/आनलाइन शॉपिंग (iv) इंटरनेट शॉपिंग/आनलाइन शॉपिंग (v) स्वचालित बिक्री मशीन (vi) ग्राहकों (vii) लगाना (viii) इंटरनेट शॉपिंग/आनलाइन शॉपिंग
- III.** (i) ख (ii) क (iii) ख (iv) ख (v) क

### आपके लिए क्रियाकलाप

- समाचार पत्र को पढ़िए और विज्ञापनों तथा आलेखों के माध्यम से बिकने वाली वस्तुओं का पता लगाइए :
  - (i) विभागीय भंडार (ii) बहुसंख्यक दुकानें
  - (iii) श्रृंखलाबद्ध दुकानें (iv) डाक द्वारा व्यापार