215hi12

पाठ्यक्रम IV

अधिकतम अंक	अध्ययन के घंटे
20	45

क्रय, विक्रय तथा वितरण

आज के व्यावसायिक जगत में अधिक के कारण बाजार में विक्रय तथा वितरण की प्रभावी प्रणाली की आवश्यकता है।

आधुनिक तकनीक ने विक्रय तथा वितरण प्रणाली में क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिया है तथा आज के व्यावसायिक जगत को विश्व स्तरीय बाजार बना दिया है। इन दिनों एक देश में विकसित सामान तथा सेवाएं दूसरे देशों में उपलब्ध हैं। यह पाठ्यक्रम शिक्षार्थियों में विज्ञापन तथा विक्रय संवर्धन के विभिन्न तरीकों के उपयोग द्वारा आधुनिक व्यावसायिक जगत में वस्तुओं तथा सेवाओं के क्रय, विक्रय तथा वितरण की प्रक्रिया को समझाने के उद्देश्य से तैयार किया गया है।

पाठ 12 : क्रय तथा विक्रय
पाठ 13 : वितरण के माध्यम
पाठ 14 : खुदरा व्यापार
पाठ 15 : विज्ञापन
पाठ 16 : विक्रय संवर्धन तथा व्यक्तिगत विक्रय

12

क्रय एवं विक्रय

दैनिक जीवन में विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए हमें विभिन्न प्रकार की वस्तुओं की जरूरत पड़ती है। उदाहरण के लिए आपको नाश्ते के लिए दूध, ब्रैड आदि की आवश्यकता होती है। आपको पहनने के लिए कपड़े, सवारी के लिए साइकिल तथा रोगमुक्त होने के लिए दवाइयों की आवश्यकता होती है तथा मनोरंजन के लिए आप फिल्म देखना चाहते हैं। यह सब कुछ आपको कैसे मिलेगा? इन सभी का बाजार में विक्रय होता है और आप अपनी आवश्यकतानुसार उन्हें क्रय कर सकते हैं। इसी प्रकार व्यवसाय में व्यावसायिक उद्यम भी उत्पादन के लिए कच्चा माल और मशीनों का और कार्यालय परिसर के लिए भूमि, भवन, फर्नीचर, लेखन सामग्री, कम्प्यूटर इत्यादि का क्रय करते हैं। साथ ही व्यावसायिक उद्यम स्व-उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के विक्रय में भी संलग्न हैं।

इस प्रकार हम आपने आसपास क्रय और विक्रय जैसी आवश्यक क्रियाओं को घटित होते हुए देखते हैं। आइए, इस पाठ में इनके बारे में और अधिक जानें।

उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप

- क्रय और विक्रय की परिभाषा दे सकेंगे;
- व्यवसाय में ''विक्रय की अवधारणा'' की व्याख्या कर सकेंगे;
- विक्रय की विभिन्न पद्धतियों तथा क्रय की विधियों का वर्णन कर सकेंगे; और
- विक्रय प्रक्रिया तथा उसमें प्रयोग होने वाले प्रलेखों पर टिप्पणी कर सकेंगे।

12.1 क्रय एवं विक्रय का अर्थ

क्रय वह प्रक्रिया है, जिसमें एक व्यक्ति नकद भुगतान कर कुछ वस्तुओं अथवा संपत्तियों का हस्तांतरण अपने नाम पर करवाता है। इसमें एक व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति से नकद भुगतान पर, सेवाएं प्राप्त करना सम्मिलित है। इसी प्रकार विक्रय रोकड़ के भुगतान द्वारा अथवा उधार पर एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को किन्हीं वस्तुओं अथवा संपत्तियों के हस्तांतरण की प्रक्रिया है। यदि किसी व्यक्ति को रोकड़ अथवा उधार पर सेवा की सुविधा भी उपलब्ध करवाई जाए तो वह भी विक्रय कहलाता है।

इस प्रकार क्रय व विक्रय सदा साथ-साथ चलते हैं। जब भी कोई क्रय होता है तो विक्रय भी होगा और विक्रय होने पर क्रय का होना अवश्यम्भावी है। प्रत्येक क्रय व विक्रय में दो पक्ष होते हैं- पहला पक्ष जो विक्रय करता है 'विक्रेता' कहलाता है और दूसरा पक्ष जो क्रय करता है 'क्रेता'।

आइए एक उदाहरण लें- आपके मुहल्ले में रमेश एक दुकानदार है। वह नकद भुगतान कर शहर के एक थोक व्यापारी से सिलेसिलाए वस्त्र लेकर आता है। यहां वह थोक व्यापारी,

'विक्रेता' है और रमेश 'क्रेता'। रमेश इन वस्त्रों को अपनी दुकान पर लाता है आप दुकान पर जाते हैं और रमेश को नकद भुगतान कर अपने लिए एक कमीज खरीद लेते हैं। अब यहां रमेश 'विक्रेता' है और आप 'क्रेता'। इस प्रकार हम प्रत्येक क्रय और विक्रय में यह पाते हैं कि 'क्रेता' 'विक्रेता' को वस्तुओं और सेवाओं के उपयोग अथवा उपभोग के लिए क्रय करते समय रोकड़ भुगतान करता है और बदले में विक्रेता उन वस्तुओं अथवा सेवाओं पर अपना अधिकार क्रेता के पक्ष में हस्तांतरित कर देता है। इस प्रक्रिया में क्रेता या तो मूल्य का भुगतान उसी समय कर देता है या फिर बाद में।

क्रय एवं विक्रय की अवधारणा

आप सभी जानते हैं कि व्यवसायी अन्य लोगों के उपयोग के लिए ही वस्तुओं एवं सेवाओं का उत्पादन करते हैं। लोग मूल्य देकर उनका क्रय करते हैं और इस प्रकार व्यवसायी उनसे धन अर्जित करते हैं। मुख्य बात यह है कि यह धन उन वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादन पर व्यय किए गए धन से अधिक हो। इसी प्रकार से एक व्यवसाय में लाभ कमाया जा सकता है। लाभ व्यवसायी के लिए जोखिम उठाने का पारितोषिक है और साथ ही उसके द्वारा निवेशित पूँजी का प्रतिफल भी है। इसलिए यह आवश्यक है कि व्यवसायी द्वारा उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं को बेचा जाए। अत: व्यवसाय को गतिमान रखने व समय के साथ उन्नत करने के लिए भी वस्तुओं का विक्रय आवश्यक है। क्रेता द्वारा क्रय करने से पूर्व निम्नलिखित का ध्यान रखना आवश्यक है : (i) अपनी आवश्यकताओं का पता लगाना। (ii) वस्तुओं/सेवाओं की सूची बनाना। (iii) मूल्य व्यय क्षमता। (iv) सामाजिक तथा सांस्कृतिक पहलू।

वस्तुओं व सेवाओं को विक्रय योग्य बनाने के लिए उनके उत्पादन से पूर्व भी कुछ कार्यवाही करनी आवश्यक होती है।

i. यह आवश्यक है कि लोगों की पसंद व आवश्यकताओं की पहचान की जाए और उसके अनुसार उत्पादों व सेवाओं की परिकल्पना की जाए।

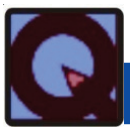
ii. यह आवश्यक है कि उपभोक्ता सदैव अपनी क्रय की हुई वस्तु से संतुष्टि प्राप्त करे, इसलिए उत्पाद एवं सेवाओं की गुणवत्ता में सतत सुधार की ओर भी उत्पादक को प्रयासरत रहना चाहिए।

iii. उत्पादक को वस्तुओं तथा सेवाओं की सुगम उपलब्धता भी सुनिश्चित करनी चाहिए।

iv. वस्तुओं और सेवाओं का मूल्य उपभोक्ता की पहुंच में होना चाहिए।

v. उपभोक्ता को उत्पाद विशेष के गुणों तथा उपयोगो की जानकारी विक्रय से पूर्व व पश्चात दोनों समय उपलब्ध करवानी चाहिए।

उपर्युक्त सभी क्रियाएं समग्र रूप से व्यवसाय का विपणन कार्य कहलाती हैं। विक्रय एक कार्य के रूप में विपणन से भिन्न है, जबकि यह विपणन का ही एक भाग है।



पाठगत प्रश्न 12.1

कोष्ठक में दिए गए शब्दों में से उपयुक्त शब्दों का चुनाव कर रिक्त स्थान भरिए :

i. विक्रय एवं _____ दोनों का प्रयोग साथ-साथ होता है। (बाजार, क्रय, एक दुकान)

ii. प्रत्येक विक्रय एवं क्रय में _____ विक्रेता का धन का भुगतान करता है। (दुकानदार, क्रेता, उत्पादक)

iii. व्यवसायी _____ कमाता है, क्योंकि लोग उसकी वस्तुओं और सेवाओं का मूल्य चुकाते हैं। (लाभ, धन, अधिलाभ)

iv. वस्तुओं को उपभोक्ता द्वारा चुकाए जा सकने वाले मूल्य पर उपलब्ध करवाना _____ कार्य है। (विक्रय, विपणन, वितरण)

v. सभी क्रियाएं, जो वस्तुओं व सेवाओं के प्रवाह को उत्पादक से उपभोक्ता की ओर निर्देशित करती हैं _____ का भाग है। (वितरण, परिवहन, विक्रय)

12.2 नकद एवं उधार क्रय तथा विक्रय

क्रय तथा विक्रय, नकद अथवा उधार हो सकता है। यदि क्रेता द्वारा सुपुर्दगी लेते समय ही मूल्य का भुगतान कर दिया जाता है तो यह नकद क्रय कहलाता है। यदि सुपुर्दगी के समय, क्रेता भुगतान करने में असमर्थ है तथा विक्रेता से कुछ समय, उदाहरणार्थ 15 दिन अथवा 30 दिन, प्रदान करने हेतु अनुरोध करता है तो यह उधार क्रय कहलाता है।

आज के प्रतिस्पर्द्धात्मक वातावरण में विक्रेता केवल नकद विक्रय पर ही निर्भर नहीं रह सकता। उधार माल बेचते समय विक्रेता को, क्रेता की विश्वसनीयता तथा भुगतान क्षमता सुनिश्चित कर लेनी चाहिए।

12.3 क्रय की पद्धतियाँ

क्रय और विक्रय के विषय में कुछ जानकारी प्राप्त करने के पश्चात आइए अब हम वस्तुओं के क्रय में प्रयोग होने वाली विभिन्न पद्धतियों के विषय में सीखें। वस्तुओं का क्रय या तो उनके व्यक्तिगत निरीक्षण द्वारा किया जा सकता है अथवा नमूना परीक्षण द्वारा। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता किसी वस्तु के विवरण अथवा ब्रांड नाम के आधार

पर भी उसके क्रय का निर्णय ले सकता है। आइए, क्रय की विभिन्न पद्धतियों के विषय में और सीखें।

i) **निरीक्षण द्वारा क्रय :** यदि आप कोई कमीज, पेन या सब्जी खरीदना चाहते हैं तो आप पास की संबंधित दुकान पर जाकर कमीज, पेन या सब्जी की स्वयं जाँच करेंगे। यह क्रय का सबसे प्रचलित तरीका है, जिसे निरीक्षण द्वारा क्रय कहते हैं। इसमें क्रेता स्वयं दुकान पर जाकर उस वस्तु विशेष या उसकी पूरी मात्रा की जांच करता है, जिसे वह खरीदने की योजना बनाता है। क्रय की यह पद्धति फुटकर क्रय में सर्वाधिक प्रयोग में आती है।

ii) **नमूना परीक्षण द्वारा क्रय :** जब आप बड़ी मात्रा में वस्तुएं खरीदते हैं तो सभी वस्तुओं का निरीक्षण संभव नहीं होता। ऐसे में आप उसके किसी भाग या नमूने या प्रतिरूप की जांच कर, क्रय का निर्णय लेते हैं। एक नमूना, वस्तु विशेष की प्रतिकृति ही होता है, विशेषरूप से कच्चेमाल, भोज्य पदार्थ आदि की। वह प्रतिकृति पूरे उत्पाद का प्रतिनिधित्व करती है। उसकी गुणवत्ता उस पूरी खेप की गुणवत्ता बताती है। इसी प्रकार से प्रतिमान, निर्मित मानक वस्तुओं जैसे कपड़ा, नारियल के गद्दे आदि का नमूना होता है। यह उस पूरे उत्पाद के रंगो, बनाबट आदि को बताता है। इस पर कोड नम्बर भी होता है। उन कोड नम्बरों को आर्डर देते समय उद्धृत किया जा सकता है। क्योंकि दोनों पक्ष उस नमूने या पैटर्न की गुणवत्ता वाली वस्तु के क्रय विक्रय के लिए सहमति प्रदान करते हैं।

iii) **उत्पाद का ब्रांड या विवरण द्वारा क्रय :** कुछ परिस्थितियों में विक्रेता द्वारा संभावित क्रेता को नमूना दिखाना संभव नहीं होता। उदाहरणार्थ फर्नीचर का उत्पादक अपने उत्पाद के नमूने को लेकर संभावित क्रेता की खोज में घूम नहीं सकता। इसके बदले वह अपने उत्पाद को प्रदर्शित करने वाला एक सूचीपत्र व मूल्य विवरणिका, जो कि उसके द्वारा बनाए गए फर्नीचर का पूरा विवरण विस्तार से देते हैं, संभावित क्रेता को भेजता है या दिखाता है। कभी-कभी उत्पाद, मानक उत्पाद होते हैं, जिनकी गुणवत्ता तथा मूल्य निर्धारित होते हैं। उन्हें उत्पाद संख्या या नाम दे दिए जाते हैं और वह उन्हीं नामों से प्रसिद्ध हो जाते है जैसे- सर्फ, धारा, लाइफबॉय, फेविकोल, पेप्सोडेंट आदि। यहां क्रेता को वस्तु क्रय का आदेश देते समय केवल ब्रांड का नाम या उत्पाद का विवरण देना ही पर्याप्त होता है।

12.4 विक्रय की विधियां

क्रय करने से पहले कई बार हमें यह पक्की जानकारी नहीं होती की वस्तु विशेष हमें कहां उपलब्ध होगी या इसका भुगतान हम कैसे करेंगे। यदि हम बिजली के सामान की एक दुकान में जाएं तो दुकानदार हमसे वस्तु के मूल्य के रोकड़ भुगतान की आशा करेगा। लेकिन वह वस्तु, जो एक क्रेता खरीदना चाहता है, यदि महंगी है, जैसे मान लीजिए माइक्रोवेव ओवन। हो सकता है, क्रेता एक साथ इसके मूल्य के भुगतान में सक्षम नहीं हैं तो यह संभव है कि विक्रेता उन्हें कुछ मूल्य का भुगतान तुरंत तथा शेष का किश्तों में

भुगतान करने की अनुमति दे। आपको सड़क पर लगा हुआ बैनर भी देखने को मिल सकता है, जिसमें रविवार को होने वाले फर्नीचर की नीलामी के बारे में लिखा हो। आप नीलामी में भाग ले सकते हैं और अपनी पसन्द की वस्तु के लिए बोली लगा सकते हैं। आपने शायद सरकार द्वारा व्यवसायियों से किसी वस्तु विशेष के लिए निविदा आमंत्रित करने वाली सूचनाएं भी पढ़ी होगी। ये सभी विक्रय की विधियां हैं, जिनके विषय में अब हम विस्तार से पढ़ेंगे।

i) **किराया क्रय पद्धति :** किराया क्रय पद्धति द्वारा विक्रय में क्रय मूल्य का भुगतान किश्तों में किया जाता है। लेकिन वस्तुओं के पूरे मूल्य के भुगतान तक वस्तुओं को किराए पर ही माना जाता है। दूसरे शब्दों में चाहे वस्तुओं की सुपुर्दगी क्रेता को दे दी जाती है, लेकिन इसके स्वामित्व का अधिकार विक्रेता के पास ही रहता है और जो मूल्य उपभोक्ता द्वारा चुकाया जाता है उसे किराया माना जाता है। यदि कोई क्रेता किसी किश्त के भुगतान में चूक जाता है, तो विक्रेता अपनी वस्तु की वापसी की मांग कर सकता है। ऐसे चूककर्ता के विरूद्ध कानूनी कार्यवाही कर अपने नुकसान का हर्जाना प्राप्त कर सकता है। यहां यह भी जानने योग्य है कि क्रेता को यह पूरा अधिकार है कि वह किश्त भुगतान की अवधि के बीच में भी जब चाहे वस्तु के पूरे मूल्य का भुगतान कर वस्तु का स्वामित्व ले सकता है। क्रय की यह पद्धति टिकाऊ व बहुमूल्य वस्तुओं जैसे- घर, जमीन एवं मशीनों इत्यादि के क्रय में प्रयोग की जाती है।

ii) **आस्थगित (बिलंबित) किश्त विक्रय :** जब वस्तुएं बेच दी जाती हैं और उनके मूल्य का भुगतान किश्तों द्वारा करने का समझौता हो जाता है तो ऐसे विक्रय को आस्थगित किश्त विक्रय कहते हैं। इस प्रकार के क्रय में यदि क्रेता किश्त का भुगतान करने में चूक जाता है तो विक्रेता उससे वस्तु वापिस नहीं मांग सकता, क्योंकि विक्रय के समय जब पहली किश्त का भुगतान होता है तभी स्वामित्व का हस्तांतरण हो जाता है। विक्रेता केवल न्यायालय में क्रेता के विरूद्ध भुगतान की बची हुई राशि के लिए दावा कर सकता है।

iii) **अनुमोदन पर विक्रय :** अनुमोदन पर विक्रय मूलतः सशर्त बिक्री होती है। इस प्रकार के विक्रय में क्रेता, वस्तुओं को मूल्य देकर इस शर्त पर क्रय करता है कि यदि वस्तुएं उसकी आवश्यकता के अनुरूप नहीं हुई तो वह वस्तुओं को वापस कर मूल्य को वापस ले लेगा। इसके लिए एक समय सीमा निश्चित होती है तथा पूरा माल अथवा उसका कोई भाग लौटाया जा सकता है। यदि निर्धारित समय में क्रेता, विक्रेता को अपना निर्णय नहीं बताता है तो यह माना जाएगा कि वस्तु का विक्रय हो गया है। कभी-कभी विक्रय की इस पद्धति में कुछ परिवर्तन भी किया जाता है। वस्तुओं को क्रेता के पास पसन्द करने के उद्देश्य से भेज दिया जाता है। यदि वह उन्हें पसन्द कर लेता है तो उनके मूल्य का भुगतान कर देता है अन्यथा वस्तुओं को लौटा देता है और उस पर कोई देनदारी भी नहीं बनती है।

iv) **निविदा के माध्यम से विक्रय :** विक्रय की यह प्रणाली साधारणत: बड़े संगठनों अथवा सरकारी कार्यालयों में अपनाई जाती है, जहां बड़ी मात्रा में वस्तुओं का क्रय होता है तथा उसमें बड़ी मात्रा में पूंजी लगती है। निविदा में लिखित विक्रय की शर्तों के अनुसार माल की आपूर्ति करने का वचन होता है। विक्रय की इस प्रणाली में क्रेता द्वारा निविदाएं आमंत्रित की जाती हैं। इसके प्रत्युत्तर में विभिन्न आपूर्ति कर्ता अपनी आपूर्ति की शर्तें भेजते हैं। सर्वाधिक प्रतियोगी एवं अनुकूल शर्तों वाले आपूर्ति कर्ता का चयन किया जाता है। निविदाओं को आमंत्रित करने के लिए समाचार पत्रों में विज्ञापन अथवा सूचना प्रकाशित की जाती है, जिसमें माल के सम्बन्ध में विस्तृत ब्यौरा दिया जाता है। विज्ञापन के प्रत्युत्तर में अभिरूचि रखने वाले लोगों की प्रार्थना पर निविदा भेजने के लिए फार्म भेज दिए जाते हैं। निविदा के साथ कभी-कभी निविदा भेजने वाले से अग्रिम के तौर पर कुछ धरोहर राशि भी जमा कराई जाती है। इससे पता लग जाता है कि आपूर्ति कर्ता इसे कितनी गम्भीरता से ले रहा है। आम प्रचलन यह है कि निविदाएं सील किए हुए लिफाफों में मंगाई जाती हैं, जिससे कि वह गुप्त रहें तथा उनके साथ किसी प्रकार की छेड़-छाड़ न की जा सके। सील किए हुए लिफाफों को अधिकारी की उपस्थिति में खोला जाता है तथा सर्वाधिक अनुकूल निविदा को स्वीकार कर लिया जाता है। तत्पश्चात विक्रेता के साथ निविदा में दी गई शर्तों के अनुसार विक्रय का अनुबंध कर लिया जाता है।

के आई ओ सी एल लिमिटेड
KIOCL LIMITED
(Formerly KUDREMUKH IRON ORE COMPANY LIMITED)
(A Government of India Enterprise)
AN ISO 9001, 14001 & OHSAS 18001 COMPANY
No.: KIOCL/MTLS/e-auction/2011-12 Date: 12.10.2011
Notice inviting tender for appointment of service provider for sale of scraps through e-auction
KIOCL Limited, a 100% Export Oriented Unit with Mini-Ratna Status under Ministry of Steel, Govt. of India, invites sealed tenders in duplicate in two bid system from interested parties for appointment of service provider for sale of scraps through e-auction. Please visit out website : www.kioclltd.com and Govt. Tender Portal NIC http://tenders.gov.in/department.asp?id=215 for tender document along with terms & conditions and subsequent amendments to NIT terms, if any. Last date for receipt of sealed tender 14.00 hrs. (IST) on 14.11.2011.
Addl. General Manager (Materials)

v) **नीलामी द्वारा विक्रय :** इसका अभिप्राय कुछ वस्तुओं के खुलेतौर पर निश्चित तिथि एवं समय पर बेचने से है, जिसमें लोग बोली लगाते हैं। जो सबसे अधिक बोली लगाता है, माल उसी व्यक्ति को बेचा जाता है। नीलामी में वस्तुओं को प्रदर्शित किया जाता है तथा एक आरक्षित मूल्य रखा जाता है, जिससे कम पर माल नहीं बेचा जाता। इस आरक्षित मूल्य को विक्रेता निश्चित करता है तथा जिसे लोगों को उजागर किया जा सकता है अथवा उसे गुप्त भी रखा जा सकता है। कभी-कभी एक न्यूनतम मूल्य भी रखा जाता है, जिससे बोली प्रारम्भ की जाती है। इससे वह न्यूनतम मूल्य भी माना जा सकता है, जिससे कम पर माल को बेचना ही नहीं है। किसी व्यक्ति द्वारा लगाई बोली को उसकी ओर से प्रस्ताव माना जाता है और यदि यह सबसे ऊँची बोली है तो इसे स्वीकार कर लिया जाता है। स्वीकार हो जाने पर बोली लगाने वाला मुकर

नहीं सकता तथा उसे माल का क्रय करना तथा मूल्य का भुगतान करना ही होगा। वैसे विक्रेता को अधिकार होता है कि वह चाहे तो अधिकतम बोली पर भी वस्तुओं को न बेचे। आजकल तो नीलामी द्वारा विक्रय इन्टरनैट के माध्यम से आम होता जा रहा है।

vi) **निकासी (क्लीअरेंस सेल) विक्रय :** आपने ऐसे विज्ञापन अवश्य देखे होंगे जिनमें लिखा होता है भारी निकासी (क्लीअरेंस) बिक्री, 70 प्रतिशत तक की छूट अथवा 'ग्रीष्मकालीन विक्रय' अथवा 'वार्षिक विक्रय' आदि। बिक्री की यह व्यवस्था अधिक अथवा अनावश्यक माल को निकालने के लिए की जाती है। कुछ विक्रेता इस प्रकार की बिक्री की व्यवस्था समय-समय पर करते रहते हैं। अधिकांश विक्रेता भारी छूट देते हैं।

बिलंबित किश्त विक्रय पद्धति तथा किराया विक्रय पद्धति में अन्तर

बिलंबित किश्त पद्धति	किराया क्रय पद्धति
1. यह मूलत: विक्रय का अनुबंध है।	1. यह मूलत: वस्तुओं को किराए पर लेने का अनुबंध हैं।
2. पहली किश्त का भुगतान होने पर स्वामित्व के अधिकार का हस्तांतरण क्रेता को हो जाता है।	2. पूरी किश्तों के भुगतान तक वस्तुओं का स्वामित्व विक्रेता के पास ही रहता है। क्रेता के पास, बीच में ही पूरे मूल्य का भुगतान कर क्रय का विकल्प होता है।
3. क्रेता द्वारा भुगतान के चूक की स्थिति में विक्रेता न्यायालय जा सकता है तथा क्रेता पर बची हुई मूल्य राशि के लिए दावा कर सकता है। लेकिन वह उस वस्तु को वापस नहीं ले सकता। साथ ही क्रेता भी खरीदी हुई वस्तु को वापिस कर शेष देय राशि को समायोजित नहीं करवा सकता।	3. क्रेता किसी भी समय क्रय की गई वस्तु को लौटा सकता है। साथ ही विक्रेता भी भुगतान में चूक होने पर क्रेता से वस्तु वापिस ले सकता है।

पाठगत प्रश्न 12.2

निम्न में से कौन से कथन 'सत्य' है और कौन से 'असत्य' है :

i. आरक्षित मूल्य के होने पर भी नीलामी में वस्तुओं को सदा अधिकतम बोली लगाने वाले को बेचा जाता है।

ii. किराया क्रय पद्धति में क्रेता कभी भी माल को लौटा सकता है।

iii. 'अनुमोदन पर विक्रय' में क्रेता को आपूर्ति किए माल के बदले में सदा अग्रिम भुगतान करना होता है।

iv. निविदा, प्रेषकों द्वारा देय धरोहर राशि क्रय के प्रति उनकी गम्भीरता को दर्शाती है।

v. निकासी विक्रय, बरसात के मौसम के ठीक बाद छूट पर विक्रय को कहते हैं।

12.5 भुगतान की विधियाँ

विक्रय में क्रेता, मूल्य के बदले वस्तुओं को क्रय करने का प्रस्ताव रखता है तथा विक्रेता उसे स्वीकार करता है, अथवा विक्रेता मूल्य के बदले वस्तुओं की बिक्री का प्रस्ताव रखता है और क्रेता उसे स्वीकार करता है। वस्तुओं का भुगतान तुरंत भी हो सकता है और भविष्य में किसी तिथि को भी। स्थगित भुगतान किश्तों में भी किया जा सकता है और भुगतान की छूट की अवधि के अंत में पूरा भुगतान भी।

i) **तुरंत भुगतान :** तुरंत भुगतान में क्रेता, विक्रेता को पूरी राशि का भुगतान नकद करता है। यदि विक्रेता को स्वीकार है तो वह भुगतान चैक, ड्राफ्ट अथवा क्रैडिट कार्ड द्वारा कर सकता है। वास्तव में विक्रेता, चैक द्वारा भुगतान प्राप्त करने के लिए बाध्य नहीं होता जब तक कि इस सम्बन्ध में दोनों में कोई स्पष्ट अथवा अंतर्निहित समझौता न हो इस प्रकार के लेनदेन फुटकर विक्रय में, जिसमें भुगतान की राशि छोटी होती है, साधारण चलन में है। उदाहरण के लिए माना- किराने का सामान, सब्जियां, तैयार कपड़े जैसे प्रतिदिन के उपयोग की वस्तुएं का विक्रय हो तो तुरंत नकद भुगतान किया जाता है।

ii) **अस्थगित (बिलंबित) किश्त योजना :** इसे 'आज खरीदें भुगतान बाद में करें' योजना कहते हैं। इस पद्धति में क्रेता, क्रय के समय विक्रेता को एक नाम मात्र की रकम देता है और वस्तुओं की सुपुर्दगी प्राप्त कर लेता है। शेष राशि का भुगतान वह निश्चित अवधि के दौरान किश्तों में करता है। यह किश्त एक निर्धारित राशि होती है, जो विक्रेता को प्रति माह अथवा हर तीन महीने के पश्चात् दी जाती है तथा कुल भुगतान राशि देय राशि तथा उस पर ब्याज मिलाकर होती है। कभी-कभी विक्रेता ब्याज मुक्त किश्त भी स्वीकार कर सकता है। यदि क्रेता किसी किश्त का भुगतान नहीं करता है तो विक्रेता उस पर अदत्त राशि के लिए दावा कर सकता है। आइए, एक उदाहरण लें, विनोद एक स्थानीय दुकान से रंगीन टेलीविजन खरीदने के लिए गया। टी.वी. का मूल्य था ₹ 20,000। बिलंबित किश्त योजना में कुल मूल्य का 10 प्रतिशत प्रारम्भ में भुगतान किया जाना था और शेष दस ब्याज मुक्त मासिक किश्तों में। इस प्रकार उसे प्रारंभ में ₹ 2,000 देने पड़े और वह टी.वी. को अपने घर ले गया। इसके बाद ₹ 1,800 प्रति मास की दर से दस महीने तक भुगतान करना था। यदि विनोद कोई किश्त का भुगतान नहीं करता है, तो विक्रेता उस पर शेष देय राशि की वसूली के लिए न्यायालय में दावा कर सकता है। इस प्रकार की विक्रय प्रणाली कम टिकाऊ एवं अधिक अवक्षयण लगने वाली वस्तुओं के लिए उपयोगी रहती है।

iii) **साख की अवधि के अंत में अस्थगित (बिलंबित) भुगतान :** वस्तुओं के उधार विक्रय होने पर क्रेता को साख की अवधि, माना तीन महीने, की समाप्ति पर भुगतान करना होता है। यदि उससे पहले भुगतान करना है तो विक्रेता, विशेष छूट दे सकता

है। इसे वह बीजक में देय तिथि से पहले तुरन्त भुगतान के लिए शुद्ध राशि के रूप में दिखाता है।

12.6 विक्रय प्रक्रिया

जब हम बाजार जाते हैं तो साधारणतया हम एक दुकान से दूसरी दुकान जाकर वस्तुओं के मूल्यों के सम्बन्ध में पूछ-ताछ करते हैं। उनकी गुणवत्ता की तुलना करते हैं और अंत में अपनी पसंद की वस्तु के क्रय का निर्णय लेते हैं। लेकिन उन उत्पादकों एवं व्यापारियों से, जिनका उत्पादन केन्द्र अथवा व्यापार केन्द्र दूर किसी स्थान पर स्थित है, क्रय करना इतना सरल नहीं है। क्रेता एवं विक्रेता दोनों को एक व्यवसाय प्रक्रिया अपनानी पड़ती है, जिसके समापन से पहले कई चरण हैं। इस भाग में हम देश की सीमाओं के भीतर क्रय-विक्रय की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का अध्ययन करेंगे। इस प्रक्रिया का ज्ञान आपको एक उपभोक्ता एवं एक व्यापारी के नाते सहायक होगा।

वस्तुओं के विक्रय की एक सामान्य प्रक्रिया, जिसे विक्रय रूटीन कहते हैं, में निम्न चरण शामिल हैं :

i) **पूछताछ :** विक्रय प्रक्रिया का प्रारम्भ उपलब्ध सर्वाधिक उपयुक्त विक्रेता से क्रेता द्वारा आपूर्ति, मूल्य एवं वस्तु की गुणवत्ता से सम्बन्धित शर्तों के बारे में पूछताछ से होता है। यह पूछताछ द्वितीयक सूचना के स्रोत जैसे समाचार पत्रों में विज्ञापन, बाजार की रिपोर्ट, मूल्य सूची, कोटेशन आदि से की जा सकती है। वैसे साधारणतया पूछताछ से अभिप्राय सीधे विक्रेता अथवा विनिर्माता से सूचना एकत्रित कर श्रेष्ठतम आपूर्ति के स्रोत का निर्णय लेने से है। बड़े-बड़े व्यावसायिक गृहों में जहां नियमित रूप से क्रय होता रहता है, पूछताछ के छपे हुए फार्म होते हैं।

ii) **निर्ख :** सम्भावित क्रेता से पूछताछ पर विक्रेता आवश्यक सूचना प्रदान करता है। इसे निर्ख (कोटेशन) कहते हैं। निर्ख में लिखित विक्रय की शर्तें एवं मूल्य के बारे में आगे मोल भाव हो सकता है। विक्रेता, छपे हुए निर्ख फार्म भी प्रयोग में ला सकता है।

iii) **क्रेता से आदेश की प्राप्ति :** इच्छुक क्रेता यदि निर्ख में दी गई विक्रय की शर्तों से संतुष्ट है तो वह विक्रेता को औपचारिक रूप से माल का आदेश भेजेगा। कभी-कभी क्रेता छपे हुए आदेश प्रपत्र का भी प्रयोग करते हैं।

iv) **आदेश की पूर्ति :** आदेश प्राप्ति के पश्चात् विक्रेता इसकी प्राप्ति की सूचना भेजता है तथा इस पर अपनी स्वीकृति प्रदान करता है। यदि आदेश की पूर्ति तुरंत होनी है तो इसकी पुष्टि की आवश्यकता नहीं है। आदेश पर प्राप्ति की तिथि सहित, मोहर लगा दी जाती है। इसे एक संदर्भ नम्बर दे दिया जाता है तथा आदेश प्राप्ति पर रजिस्टर में इसकी प्रविष्टि कर दी जाती है। यदि क्रेता नया है तो विक्रेता उसकी साख एवं वित्तीय स्थिति की जांच करेगा। यदि विक्रेता, क्रेता की साख के सम्बंध में संतुष्ट है तो वह उसको वस्तु के विक्रय का निर्णय ले सकता है। अन्यथा उसे एक क्षमा पत्र भेज सकता है, जिसको वह आदेश स्वीकार करने में अपनी असमर्थता बता सकता है। यदि आदेशित वस्तुएं स्टॉक में नहीं है तो उत्पादन समय के अनुसार

माल की सुपुर्दगी की तिथि निश्चित की जाती है और आदेश की एक प्रति विभाग को भेज दी जाती है।

v) **बीजक तैयार करना :** बीजक में पूरे क्रय-विक्रय, लेन-देन का विस्तृत ब्यौरा एवं विक्रेता द्वारा क्रेता से प्राप्त की जाने वाली राशि अंकित होती है। विक्रेता इसे वस्तुओं के साथ क्रेता को भेज देता है। इसकी एक प्रति विक्रेता के पास होती है। इसकी एक-एक प्रति उत्पादन विभाग अथवा भंडारगृह तथा लेखा-जोखा विभाग को भी भेज दी जाती है।

vi) **ग्राहक का खाता खोलना :** जैसे ही लेखा-जोखा विभाग में बीजक की प्रति प्राप्ति होती है, खाता बही में ग्राहक के नाम का खाता खोल दिया जाता है। इस खाते में बेचे गए माल के बीजक मूल्य, साख, उधार अवधि की छूट एवं ग्राहक द्वारा किए गए भुगतान का ब्यौरा लिखा जाता है। यदि पहले से ही उसका खाता खुला हुआ है तो उसमें आवश्यक प्रविष्टियां की जाती हैं।

vii) **प्रेषण एवं सुपुर्दगी :** गोदाम अथवा उत्पादन विभाग को माल की निकासी के लिए, लेखा विभाग से प्राप्त बीजक की प्रति अथवा सुपुर्दगी नोट अथवा दोनों की आवश्यकता होती है। इन वस्तुओं को पैकेजिंग विभाग में ले जाया जाता है, जहां अंतिम रूप से जांच कर यह निश्चित किया जाता है कि वस्तुएं आदेश के अनुसार है। वस्तुओं पर लेबल लगाकर उन्हें प्रेषण खण्ड में भेज दिया जाता है। वस्तुओं के प्रेषित किए जाने के पश्चात् प्रेषण नोट की एक प्रति क्रेता को भेज दी जाती है। इस नोट को सूचना नोट अथवा सूचना पत्र कहते हैं। इसमें भेजे गए माल का पूरा ब्यौरा दिया जाता है। इसमें और भी इशारा होता है कि विक्रेता वस्तुओं को कैसे प्राप्त कर सकता है। यदि वस्तुओं को रेल अथवा ट्रक से भेजा है तो परिवहन अधिकारी की प्राप्ति रसीद की प्रति प्रेषण नोट के साथ नत्थी कर दी जाती है।

viii) **माल की सुपुर्दगी लेना :** विक्रेता से रेलवे रसीद अथवा ट्रांसपोर्ट रसीद प्राप्त करने के पश्चात्, क्रेता अथवा उसके एजेंट को माल की पूरी जांच कर लेनी चाहिए। यदि माल क्षतिग्रस्त हुआ है, तो इसकी सूचना परिवहन कंपनी को देनी चाहिए एवं तुरन्त क्षतिपूर्ति का दावा कर देना चाहिए।

ix) **भुगतान करना :** विक्रय प्रक्रिया का अंतिम चरण वस्तुओं का भुगतान है। भुगतान पहले से ही तय शर्तों के अनुसार किया जाता है। आन्तरिक व्यापार में साधारणतया भुगतान मनी आर्डर, चैक, बैंक ड्राफ्ट, विनिमय पत्र, प्रतिज्ञा पत्र आदि के माध्यम से किया जाता है।

यदि ग्राहक नियमित हैं तो उनकी देय राशि निर्धारित कर ली जाती है तथा ग्राहक नियमित अंतराल पर भुगतान करता रहता है। ताकि प्रत्येक लेन-देन का हिसाब हो सके। पूरा भुगतान प्राप्त हो जाने पर हिसाब चुकता माना जाएगा। समय-समय पर जो भी राशि आती है उसकी प्राप्ति की रसीद दी जाती है। कभी-कभी विक्रेता आवधिक खाता विवरण भेजता है। इसमें निम्न मदें दी होती हैं :

i. क्रय की तिथि
ii. क्रय की गई वस्तुओं की राशि

iii. क्रेता से प्राप्त भुगतान

iv. क्रेता की ओर शेष राशि

अब तक आप भली भांति समझ चुके होंगे कि वस्तुओं के विक्रय की प्रक्रिया के कई चरण हैं।

x) **अशुद्धियों का संशोधन :** अब तक आपने पढ़ा कि व्यवसायिक लेन-देन की प्रक्रिया क्रेता द्वारा क्रय की जाने वाली वस्तुओं के सम्बंध में पूछताछ से प्रारम्भ होती है तथा विक्रेता द्वारा अंतिम भुगतान कर देने पर समाप्त होती है। यद्यपि माल को भेजने एवं बीजक बनाने में विक्रेता पूरे ध्यान से कार्य करता है फिर भी त्रुटि हो जाने की सम्भावना रहती है। इन गलतियों को नाम पत्र (Debit Note) तथा जमा पत्र (Credit Note) द्वारा सुधारा जा सकता है। आइए इन दो पत्रों के सम्बंध में विस्तार से जानें।

जमा पत्र : एक ऐसा प्रपत्र, जिसके द्वारा क्रेता को सूचित किया जाता है कि एक निश्चित राशि उसके खाते में जमा कर दी गई है।

नाम पत्र : एक ऐसा प्रपत्र, जिसके द्वारा क्रेता को पता लगता है कि उसके नाम में एक निश्चित राशि लिख दी गई है।

पाठगत प्रश्न 12.3

I. निम्नलिखित स्तम्भों के कथनों का मिलान कीजिए :

(अ)		(ब)	
i.	निर्ख	क)	अभी खरीदो भुगतान बाद में दो
ii.	बीजक	ख)	विक्रय की संतोषजनक शर्तें
iii.	आस्थगित किश्त भुगतान	ग)	लेन देन का विस्तृत ब्यौरा
iv.	आस्थगित भुगतान	घ)	आदेश का पालन न होना
v.	क्षमा पत्र	ङ)	विक्रेता द्वारा प्राप्य राशि

II. निम्नलिखित में से कौन से कथन सत्य हैं और कौन से असत्य :

i. ग्राहक के खाते में मुख्यत: ग्राहक के द्वारा किए गए भुगतान का हिसाब रखा जाता है।

ii. प्रेषण पत्र को सूचना पत्र भी कहते हैं।

iii. यदि पारगमन में वस्तुएं क्षतिग्रस्त हो जाती हैं तो क्रेता को परिवहन कम्पनी से क्षतिपूर्ति की मांग करनी चाहिए।

iv. जमा पत्र विक्रेता द्वारा क्रेता के खाते में जमा में लिखी अधिक राशि की त्रुटि के सुधार के लिए बनाया जाता है।

v. नाम पत्र को विक्रेता, क्रेता को यह सूचित करने के लिए भेजता है कि उसके खाते के नाम में एक निश्चित रकम लिख दी गई है।

III. बहुविकल्प प्रश्न

i. जब कोई व्यक्ति थोक में वस्तुएं खरीदना चाहता है तो उसके लिए सबसे अच्छा माध्यम है :
क) निरीक्षण द्वारा क्रय ख) नमूना परीक्षण द्वारा क्रय
ग) उत्पाद विवरण द्वारा क्रय घ) नजदीकी फुटकर विक्रेता से क्रय

ii. क्रय का अर्थ है :
क) विक्रेता द्वारा क्रेता को स्वामित्व का हस्तांतरण
ख) वस्तुओं का हस्तांतरण एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को करना
ग अपने साथी से वस्तुएं कुछ समय के लिए इस्तेमाल के लिए लेना
घ) मालिक से सामान/वस्तुओं को किराए पर लेना।

iii. क्रेता द्वारा क्रय करने से पहले निम्न में से कौन सा तथ्य ध्यान में नहीं रखा जाता :
क) क्रेता द्वारा इस्तेमाल की पहचान करना
ख) माल/वस्तुओं से सम्बन्ध का होना
ग) भुगतान क्षमता
घ) पड़ोसी के अधिकार में वस्तुओं का होना

iv. निम्नलिखित में से कौन सी विक्रय पद्धति नहीं है
क) रोकड़ पर विक्रय ख) किराया क्रय पद्धति पर विक्रय
ग) उधार विक्रय घ) किश्त भुगतान पद्धति के अंतर्गत विक्रय

v. निम्न में से कौन-सा, विक्रय प्रक्रिया का चरण नहीं है?
क) इच्छुक क्रेता द्वारा पूछताछ
ख) क्रेता से आदेश की प्राप्ति
ग) क्रेता को माल का प्रेषण
घ) विक्रेता द्वारा जमा पत्र तैयार करना

आपने क्या सीखा

- क्रय एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा एक व्यक्ति द्वारा भुगतान करने पर वस्तु अथवा सम्पत्ति उसके नाम हस्तांतरित हो जाती है। इसमें मूल्य चुका कर किसी अन्य से सेवाएं प्राप्त करना भी सम्मिलित है। विक्रय एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा वस्तुएं अथवा सम्पत्तियां एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को रोकड़ के बदले अथवा उधार हस्तान्तरित की जाती है।
- क्रय-विक्रय दोनों साथ-साथ होता है।
- व्यवसाय के एक कार्य के रूप में विक्रय की वे सभी क्रियाएं सम्मिलित हैं जिनके फलस्वरूप वस्तुएँ एवं सेवाएं उत्पादक से उपभोक्ता तक पहुंचती हैं।

टिप्पणी

- वस्तुओं को क्रय करने से पहले या तो उनका व्यक्तिगत रूप से निरीक्षण किया जाता है अथवा नमूने से मिलान करा लिया जाता है या फिर विवरण अथवा ब्रांड का नाम देखा जाता है।
- विक्रय की पद्धतियां है- किराया क्रय पद्धति, आस्थगित किश्त योजना, अनुमोदन द्वारा बिक्री, निविदा के माध्यम से विक्रय, नीलामी एवं माल को निकालना।
- क्रय करने पर भुगतान तुरंत किया जा सकता है, आस्थगित किश्त में अथवा भविष्य में किसी तिथि को अथवा उधार की तय अवधि की समाप्ति पर।
- विक्रय की साधारण प्रक्रिया में पूछताछ, निर्ख, आदेश, आदेश की पूर्ति, बीजक तैयार करना, ग्राहक का खाता खोलना, वस्तु का प्रेषण एवं सुपुर्दगी, माल प्राप्त करना और अंत में भुगतान करना सम्मिलित है।
- माल को भेजने अथवा बीजक बनाने में यदि कोई त्रुटि हुई है तो उसके निवारण के लिए नामपत्र और जमापत्र बनाए जाते हैं।

पाठांत प्रश्न

1. क्रय से क्या अभिप्राय है ?
2. किसी उत्पाद के विक्रय में कौन-कौन सी क्रियाएं सम्मिलित हैं ?
3. नीलामी द्वारा बिक्री का क्या अर्थ है?
4. अस्थगित किश्त योजना को भुगतान के माध्यम के रूप में समझाइए।
5. यदि वस्तुओं के प्रेषण अथवा बीजक में कोई गलती हुई है तो उसके निवारण के लिए क्या करेंगे?
6. आस्थगित किश्त एवं किराया क्रय विक्रय पद्धतियों में अंतर कीजिए।
7. वस्तुओं के क्रय करने पर भुगतान की कौन-कौन सी पद्धतियां है, उन्हें समझाइए।
8. निविदा द्वारा विक्रय को समझाइए।
9. किसी वस्तु को क्रय करने की विभिन्न पद्धतियों का वर्णन कीजिए।
10. किसी वस्तु के विक्रय करने की विभिन्न पद्धतियों का वर्णन कीजिए।
11. किसी वस्तु के विक्रय की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
12. विक्रय की आम प्रक्रिया में आदेश की पूर्ति के पश्चात् के चरण बताइए।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

12.1 (i) क्रय (ii) क्रेता (iii) लाभ (iv) विपणन (v) विक्रय

12.2 (i) असत्य (ii) सत्य (iii) असत्य (iv) सत्य (v) असत्य

12.3 I. (i) ख (ii) ग (iii) क (iv) ङ (v) घ

II. (i) असत्य (ii) सत्य (iii) सत्य (iv) असत्य (v) सत्य

III. (i) ख (ii) क (iii) घ (iv) क (v) घ

आपके लिए क्रियाकलाप

- समाचार पत्रों में से निविदाएं आमन्त्रित करने वाले विज्ञापनों को काटकर एकत्रित करें तथा उनमें दी गई सूचनाओं को पढ़ें।
- यदि आपका कोई मित्र अथवा परिवार का सदस्य किसी कार्यालय में कार्य करता है तो उनसे पता करें कि उनके कार्यालय में फर्नीचर, स्टेशनरी, कम्प्यूटर आदि क्रय करने हेतु क्या प्रक्रिया अपनाई जाती है।