

ग्राहक सेवा

■ अरविन्द कुमार शर्मा संकाय सदस्य

ग्राहक कौन है?

किसी भी प्रकार की बैंकिंग सेवा पाने के उद्देश्य से बैंक-परिसर में आने वालों अथवा परिसर के बाहर रहकर भी बैंकिंग सेवा प्राप्त करने की इच्छा रखने वाला व्यक्ति ग्राहक की कोटि में आता है।

ग्राहक का महत्व—

ग्राहक के अपरिमित महत्व से अवगत होने के लिए यदि गम्भीरतापूर्वक विचार किया जाये तो बापू के शब्दों में कहा जा सकता है, कि “हमारे बैंक में आने वालों में सबसे अधिक महत्वपूर्ण हमारा ग्राहक है वह हमारे ऊपर नहीं अपितु हम उसके ऊपर निर्भर हैं। वह हमारे काम में बाधक नहीं अपितु हमारे काम का लक्ष्य है। वह हमारे व्यवसाय के लिए बाहर का आदमी नहीं अपितु उसी का एक हिस्सा है। उसकी सेवा करके हम उसके ऊपर कोई अहसान नहीं करते, हमें सेवा का अवसर प्रदान करके वह हमारे ऊपर अहसान करता है।”

ग्राहक को बैंक के काम-काज में बाधक मानने वाली मनोवृत्ति न केवल अल्पज्ञता की द्योतक है, अपितु पूर्णतः अनुचित एवं आत्मघाती भी है। सचमुच उसके बिना हमारे अस्तित्व की कल्पना करना भी संदिग्ध लगती है। हमारे प्रति उसका विश्वास हमारी सुरक्षा का ठोस

आधार है। उसका असन्तोष चाहे किसी वजह से हो, निश्चय ही गम्भीर बीमारी का लक्ष्य है, यदि उसकी उपेक्षा की गई तो उससे हमारे बैंक की प्रगति एवं प्रतिष्ठा को खतरा, तो पहुँचेगा ही हमारा भविष्य भी अन्धकारमय हो जाएगा।

ग्राहक सेवा का अर्थ—

ग्राहक सेवा का सीधा सम्बन्ध ग्राहक की सन्तुष्टि है। निर्धारित लक्ष्यों की पूर्ति और अपनी अस्तित्व रक्षा के लिए बैंकों के समक्ष उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के द्वारा ग्राहक सन्तुष्टि प्रदान करने के अतिरिक्त अन्य कोई विकल्प नहीं है। सन्तुष्ट ग्राहक स्वयं चलता-फिरता ऐसा प्रभावशाली विज्ञापन है जो खर्चीले प्रचार माध्यमों की अपेक्षा कहीं अधिक श्रेष्ठ है। ग्राहक सन्तुष्टि का महत्व तब और अधिक बढ़ जाता है जब उसके समक्ष अपनी बचतों के विनियोग हेतु कई अन्य अधिक लाभदायक विकल्प मौजूद हों और वह उनका उपयोग करने के लिए स्वतन्त्र हों। राष्ट्रीय बचत संगठन, यूनिट ट्रस्ट आफ इण्डिया, निजी तथा सरकारी कम्पनियों आदि सभी तो अधिक व्याज दर पर जनता से जमाएं प्राप्त करने को प्रयत्नशील हैं।

ग्राहक के प्रति सही भूमिका निबाहने के लिए हमें प्रथमतः दो बातें जानना जरूरी हैं:—

1—उसकी बैंकिंग सम्बन्धी आवश्यकतायें क्या हैं?

2—उन आवश्यकताओं की पूर्ति में बैंक कितना और किस प्रकार सहायक सिद्ध हो सकता है?

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा— मुख्य तत्व —

ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट बनाने के लिए हमें निम्नोक्त तत्वों पर विचार करना चाहिये—

1. ग्राहकों की सुविधा और आवश्यकता के अनुसार जमा तथा ऋण योजनाओं का निर्माण एवं अन्य बैंकिंग सुविधायें प्रदान करना।
2. ग्राहक के प्रति शालीनता एवं शिष्टतापूर्ण व्यवहार।

3. ग्राहक के प्रति लगाव की भावना।
4. ग्राहक की बातों/समस्याओं को ध्यान से सुनना।
5. काम का शीघ्र निपटान।
6. सरल कार्य-प्रणाली।
7. सक्षम सूचना प्रणाली एवं परामर्श।
8. कुशल एवं दूरदर्शी प्रबन्धन एवं गतिशील नियोजन।
9. सामयिक एवं समयोचित सेवाएं।
10. काम-काज में परिशुद्धता।
11. आकर्षक भवन और सुविधापूर्ण साज-सज्जा।
12. सक्षम बैंक-कर्म।

विक्षोभ के स्थल :-

प्रायः यह देखा गया है कि निम्नोक्त तीन कारणों से ग्राहक के मन में विक्षोभ जन्म लेता है:-

- (1). ग्राहक के प्रति अशिष्टता।
- (2). कार्य निपटान में विलम्ब।
- (3). कार्यगत त्रुटियाँ।

1- अशिष्टता-

मानव की यह स्वाभाविक इच्छा होती है कि दूसरे उसके प्रति सम्मानजनक एवं शिष्ट व्यवहार करें। अशिष्टता वैसे तो बहुत व्यापक शब्द है, पर सामान्य बोलचाल और व्यवहार में जाने-अनजाने कुछ बातें ऐसी हो जाती हैं जो अशिष्टता समझी जाती हैं यथा-

(क). भाषा प्रयोग :-

- कहिए, क्या बात है?
- कैसे खड़े हो?
- यही बैंक रह गया है?
- जाइए, मैनेजर से कहिए?
- यहाँ ऐसा ही होता है?
- तकलीफ है तो दूसरी जगह खाता खोल लें?
- रोज-रोज चले आते हैं?

(ख). भाषा व्यवहार :- भाषा व्यवहार में स्थानीय प्रयोगों का ध्यान न रखना।

(ग). सम्बोधन :- सम्बोधनपरक शब्दों में आत्मीयता की झलक न होना।

(घ). व्यवहारपरक :-

1. टोकन अथवा पासबुक फेंक कर देना।
2. ग्राहक को नीचा एवं उपेक्षित समझने की मानसिकता से प्रेरित रूखा व्यवहार।
3. प्रतिष्ठित ग्राहकों के प्रति उदासीनता।
4. परिचितों के प्रति अनावश्यक व्यक्ति निष्ठता।
5. छोटे तथा दुर्बल वर्ग के ग्राहकों के प्रति तिरस्कृत दृष्टि।

ग्राहकों के प्रति अशिष्टता से बचने के लिए सदैव ध्यान में रहे कि "शिष्टता बरतने में खर्च कुछ नहीं किन्तु प्राप्त बहुत कुछ" -कर्टसी कोस्ट्स नथिंग बट पेज मोर।

2- विलम्ब :- ग्राहकों की नाराजगी का दूसरा सबसे बड़ा कारण है उनके कार्यों के निपटान में असाधारण विलम्ब का होना। विलम्ब किसी भी स्तर का हो, उसके चाहे कुछ भी कारण हों, ग्राहक सेवा को स्तरीय बनाने के लिए प्रत्येक स्तर पर यह विचारणीय है कि बैंकिंग सेवाओं में होने वाले अनावश्यक विलम्ब को हर-हालत में रोका जाये।

3- त्रुटियाँ :- सर्व-विदित है कि बैंक की साख एवं प्रतिष्ठा का मूल आधार उनके काम-काज में निहित परिशुद्धता (एकुरेसी) ही है। आर्थिक सुरक्षा का बहुत कुछ श्रेय परिशुद्धता को ही है। बैंक जनों के आचरण की सत्यनिष्ठा से लेकर उनकी कामकाजी परिशुद्धता ही ग्राहकों के मन में बैंक के प्रति विश्वास की भावना उत्पन्न करती है, बैंक को विश्वनीयता प्रदान करती है। चाहे भूलवश ही हुई हो, किसी गलत प्रविष्टि की सूचना जब कभी ग्राहक को मिलती है, तो ऐसा लगता है कि बैंकजन उसकी पसीने की कमाई को सुरक्षित रखने में लापरवाही बरत रहे हैं।