खरच ग्राहक राजा आहे का?

बघा प्रत्येकाच्या मनात कधी ना कधी असा प्रश्न डोकावतोच की खरच ग्राहक राजा आहे का? कारण आपण प्रत्येकजण ग्राहक असतोच. दैनंदिन जिवनात कितीतरी गोष्टी आपण खरेदी करत असतो. देवाण-घेवाण ह्यावर तर सगळे व्यवहार चालू आहेत. आपण प्रत्येकजण ग्राहकाच्या भूमिकेत असतोच.

तसं पाहिलं तर "अतिथी देवो भव" तसं "ग्राहक देवो भव" असं आपण मानतो. महात्मा गांधी ही म्हणायचे "ग्राहक हा देव आहे." तर मंडळी एका किराणा मालाच्या दुकानात गेले होते. रोजचेच दुकान आहे. काहीतरी वाणसामान घेत होते. परंतू दुकानात असणाऱ्या इसमाने मोबाईल वर पिक्चर लावला होता. एकीकडे तो बघत बघत ती वस्तू वजन करत होती. ना त्या वस्तूकडे धड लक्ष, ना त्या पिक्चरकडे. त्यामुळे ग्राहक असमाधानी. कारण दुकानदार व ग्राहक यांच्यात संवादच नाही. जर दुकानदार ग्राहकाशी आत्मीयतेने बोलला तर ग्राहक परत परत तिथे जाईल ना? नाहीतर दुसरे दुकान बघेल. निदान आपला ज्यावर चरितार्थ आहे; तिथे तरी प्रलोभन बाजूला ठेवली पाहिजेत.

दुसरी घटना म्हणजे असंच एका दुकानात गेले होते. एकच वस्तू घ्यायची होती. परंतू तो दुकानदार फोनवर बोलत होता. माझ्याकडे बघून काय हवं ते विचारून फोनवर बोलत बोलतच वस्तू आणली. काय भाव आहे विचारलं तर त्या बाबीच लक्षच नव्हतं. फोनवरील बोलणं काही अर्जंट वाटत नव्हतं. निदान त्याच्या हावभावावरून तसं वाटत होतं. कारण भाषा कळत नव्हती. पाच मिनिटाच्या कामाला दहा मिनिटं लागली. असं वाटलं त्याच्या हातातून फोन घेऊन बंद करावा. केवढी बेफिकीर झाली होती. असं वाटलं कसं होणार ह्यांच्या धंद्याचं. आपला मात्र अडला हरी गाढवाचे पाय धरी असं होतं.

पुढची घटना तर खूपच गमतीशीर आहे. तुम्हीही त्यातून गेला असाल. एकदा भाजी आणायला म्हणून सिंहगड रोडच्या मागच्या बाजूला एक कॅनॉल रोड आहे.. तिथे अगदी रोडवरी एक मंडई आहे. सहज फिरत फिरत →

तिकडे पोहचले. सहज नजर पालेभाज्यांवर पडली. हिरव्यागार पालेभाज्या मन आकर्षीत करून घेत होत्या. दोन व्यक्तींनी पालेभाज्यांचे दुकान जवळ जवळच थाटले होते. गंमत म्हणजे दोघेही खूप छान गप्पा मारत होते. खूप छान म्हणजे - प्रवचनकारही की त्यांचे भाज्याकडे अजिबात लक्ष नव्हते. माझ्या बरोबर असणाऱ्या दोन स्त्रिया हा प्रकार पाहून निघून गेल्या. मला खूपच राग आला होता. संयम ठेवून त्यातल्या एकाला विचारले; काय हो पालेभाज्या विकायला ठेवल्यात पण तुमचे तर अजिबात लक्ष नाही. असे दोन ग्राहक तुमचे परत गेले. मनात म्हणाले ह्यांच्याशी बोलून काही उपयोग नाही. आपलीच शक्ती वाया जाणार. शेवटी त्यातल्या एकाने गप्पांचा फड सोडून काय हवे ते विचारले. घेण्याची इच्छा नव्हती पण वेळ नसल्याने भाजी घेतली. व घरी निघाले.

रोजच्या जिवनात अशा अनेक गोष्टी घडत असतात. कधी आपण लक्ष देतो तर कधी दुर्लक्ष करतो.

आला तर आपण त्याविरुद्ध आवाज उठवू शकतो. पण अजकाल तेवढा वेळही नसतो.

ग्राहकाला जे हवे आहे ते व जिथे हवे आहे तिथे, जेव्हा पाहिजे तेव्हा व योग्य किमतीत दिले तर विक्री सहज सुलभ होते. ग्राहकाच्या अंतरंगात विक्रेत्याने डोकावले पाहिजे तरच ग्राहकाला आपण राजा आहोत असे वाटेल.

प्राची दिनेश कैथ
m-9881374542