

## अध्याय-३

### बिक्री-बल (सेल्सफ़ोर्स) प्रबंधन

#### सेल्सफ़ोर्स प्रबंधन

बिक्री प्रबंधन एक सेल्सफ़ोर्स विकसित करने, बिक्री कार्यों के समन्वय और बिक्री तकनीकों को लागू करने की प्रक्रिया है जो किसी व्यवसाय को बिक्री लक्ष्य प्राप्त करने में मदद करता है। सेल्सफ़ोर्स प्रबंधन का अर्थ बिक्री लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए सेल्सफ़ोर्स का प्रबंधन करना है।

#### विक्रयकर्ता के चयन की आवश्यकता / महत्व

1. एक अच्छा विक्रयकर्ता ग्राहकों की संख्या बढ़ाने में मदद करता है।
2. एक कंपनी एक एक ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से बा नहीं हो सकती | विक्रयकर्ता वे लोग हैं जो कंपनी की ओर से ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं।
3. आवश्यक विक्रयकर्ता का चयन करने से कंपनी को बिक्री लक्ष्य जल्दी प्राप्त करने में मदद मिलती है।
4. ग्राहकों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए विक्रयकर्ताओं का होना अति आवश्यक है |
5. विक्रयकर्ता ग्राहकों को उत्पाद का भौतिक अधिकार देने के साथ साथ उसके फायदे, उपयोग करने के तरीके इत्यादि के बारे में भी बताता है |

#### विक्रयकर्ता की भर्ती

विक्रयकर्ता के पदों के लिए आवेदन प्राप्त करने में शामिल सभी गतिविधियों को भर्ती के रूप में संदर्भित किया जाता है। भर्ती यह स्पष्ट करने के लिए आवश्यक अवस्था निर्धारित करती है कि किस तरह के व्यक्ति की आवश्यकता है, वह कहां मिल सकता है और सही विकल्प कैसे बना सकता है। वह पुरुष हो या महिला हो इसका चयन भी महत्वपूर्ण है।

#### एडविन बी फिलिप्पो के अनुसार ,

"भर्ती रोजगार के लिए उम्मीदवारों की खोज करने और संगठन में नौकरियों के लिए आवेदन करने के लिए उन्हें प्रेरित करने की प्रक्रिया है"।

## बायर्स और रू के अनुसार

"भर्ती में लोगों के एक जत्थे की तलाश और आकर्षित करना शामिल है जिसमें से नौकरी के लिए योग्य उम्मीदवारों को चुना जा सकता है।"

## भर्ती की प्रक्रिया

1. **भर्ती योजना:** भर्ती प्रक्रिया में शामिल पहला कदम भर्ती योजना है। इस चरण में प्रमुख गतिविधियां नौकरी विवरण और

नौकरी विनिर्देश के रूप में कार्य विश्लेषण होता है

- **नौकरी विवरण** कार्य से संबंधित कार्यक्षेत्र, कर्तव्यों, कार्यों, जिम्मेदारियों और कामकाजी परिस्थितियों का एक जानकारी पूर्ण प्रलेखन है।
- **नौकरी विनिर्देश** ज्ञान, कौशल और क्षमताओं को परिभाषित करता है जो एक संगठन में नौकरी करने के लिए आवश्यक हैं। नौकरी विनिर्देश में शिक्षा, कार्य-अनुभव, प्रबंधकीय अनुभव आदि जैसे पहलू शामिल हैं।

2. **रणनीति विकास:** एक बार यह पता चल जाता है कि उम्मीदवारों की योग्यता कितनी है फिर इस संबंध में अगला कदम संगठन

में उम्मीदवारों की भर्ती के लिए एक उपयुक्त रणनीति तैयार करना है। जिन सामरिक विचारों पर विचार किया जाना है, उनमें ऐसे मुद्दे शामिल हो सकते हैं जैसे कि आवश्यक उम्मीदवारों को स्वयं तैयार करना या इसे बाहर से किराए पर देना, किस प्रकार की भर्ती पद्धति का उपयोग करना है, उम्मीदवारों की खोज के लिए किस भौगोलिक क्षेत्र पर विचार किया जाए, भर्ती के किस स्रोत का अभ्यास किया जाए, और संगठन में उम्मीदवारों को भर्ती करने के लिए गतिविधियों का क्या क्रम है इत्यादि।

3. **खोज:** इस कदम में संगठन में नौकरी चाहने वालों को आकर्षित करना शामिल होता है। उम्मीदवारों को आकर्षित करने के लिए मोटे तौर पर दो स्रोतों का उपयोग किया जाता है आंतरिक और बाहरी स्रोत। फर्म को विवेकपूर्ण तरीके से संचार के उस माध्यम का चयन करना चाहिए जो भावी उम्मीदवारों को रोजगार की जानकारी सफलतापूर्वक प्रदान करता कर सके।

4. **स्क्रीनिंग:** स्क्रीनिंग का अर्थ है, आगे की चयन प्रक्रिया के लिए उम्मीदवारों के आवेदनों को शॉर्टलिस्ट करना। हालांकि, स्क्रीनिंग भर्ती प्रक्रिया का अभिन्न अंग है। इसका कारण यह है कि आवेदनों की जांच और नौकरी की आवश्यकताओं के आधार पर शॉर्टलिस्ट किए जाने के बाद ही चयन प्रक्रिया शुरू होती है। यहां भर्ती का उद्देश्य उन उम्मीदवारों को प्रारंभिक चरण में हटाना है जो स्पष्ट रूप से नौकरी के लिए अयोग्य घोषित किए जाते हैं।

5. **मूल्यांकन और नियंत्रण:** भर्ती प्रक्रिया में मूल्यांकन और नियंत्रण अंतिम चरण है, जिसमें प्रक्रिया की वैधता और प्रभावशीलता और उसमें प्रयुक्त विधियों का आकलन किया जाता है। भर्ती एक महंगी प्रक्रिया है क्योंकि इसमें भर्ती में शामिल

कर्मचारियों का वेतन, प्रबंधन द्वारा खर्च किया गया समय, विज्ञापन की लागत, चयन की लागत, ओवरटाइम के लिए भुगतान की गई कीमत और रिक्ति के मामले में आउटसोर्सिंग इत्यादि | इस प्रकार एक फर्म को भर्ती प्रक्रिया के प्रदर्शन का प्रभावी ढंग से मूल्यांकन करने के लिए यह सभी प्रासंगिक जानकारी एकत्र करने की आवश्यकता होती है।

## भर्ती का महत्व

1. संगठन में आवेदन करने के लिए अधिक से अधिक उम्मीदवारों को आकर्षित और प्रोत्साहित करना ।
2. संगठन के लिए सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों के चयन के लिए उम्मीदवारों का एक प्रतिभा पूल बनाना ।
3. संगठन के वर्तमान और भविष्य की आवश्यकताओं को अपने कर्मियों की योजना और नौकरी विश्लेषण गतिविधियों के साथ मिलकर निर्धारित करना ।
4. योग्य या अयोग्य नौकरी आवेदकों की पहचान करना |
5. अपने कार्यबल की संरचना के बारे में संगठनों के कानूनी और सामाजिक दायित्वों को पूरा करना ।
6. उपयुक्त उम्मीदवारों की पहचान करना ।
7. सभी प्रकार के नौकरी आवेदकों के लिए संगठन और विभिन्न भर्ती तकनीकों और स्रोतों की व्यक्तिगत प्रभावशीलता बढ़ाएं |

## भर्ती के स्रोत

उम्मीदवार संगठन के अंदर या बाहर उपलब्ध हो सकते हैं। मूल रूप से, भर्ती के दो स्रोत हैं, आंतरिक और बाहरी स्रोत।

### 1. आंतरिक स्रोत

संगठन के भीतर सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी पाए जा सकते हैं। जब संगठन में रिक्ति आती है, तो यह एक कर्मचारी को दिया जा सकता है जो पहले से ही संगठन में काम कर रहा है। आंतरिक स्रोतों में पदोन्नति, स्थानांतरण और कुछ मामलों में डिमोशन शामिल हैं।

- अ) **स्थानान्तरण:** स्थानांतरण में किसी वर्तमान कर्मचारी को एक पद से हटाकर किसी दुसरे समान पद पर शिफ्ट कर दिया जाता है। इनमें रैंक, जिम्मेदारी या प्रतिष्ठा में कोई बदलाव नहीं किया जाता है। स्थानान्तरण से संगठन में कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि नहीं होती है।

- आ) **पदोन्नति:** पदोन्नति का मतलब बेहतर प्रतिष्ठा, उच्च जिम्मेदारियों और अधिक वेतन वाले पदों पर व्यक्तियों को स्थानांतरित करना है। खाली पड़े उच्च पदों को संगठन के भीतर से भरा जा सकता है। एक पदोन्नति भी स्थानांतरण की तरह ही संगठन में व्यक्तियों की संख्या में वृद्धि नहीं करती है।
- इ) **पूर्व कर्मचारी:** इसके अंतर्गत जिन पूर्व कर्मचारियों ने अपने कार्यकाल के दौरान अच्छा प्रदर्शन किया था, उन्हें वापस बुलाया जाता है और उन्हें उच्च वेतन दिया जाता है और साथ ही साथ अन्य तरीके के प्रोत्साहन भी दिए जाते हैं।
- ई) **वर्तमान कर्मचारियों से रेफरल:** वर्तमान कर्मचारियों से रेफरल लेकर भी खली पदों को भरा जा सकता है। वर्तमान कर्मचारी अपने द्वारा सुझाये गये कर्मचारियों के अच्छे व्यवहार और अच्छे प्रदर्शन की पूरी लेते हैं।

### आंतरिक स्रोतों के लाभ:

- अ) मौजूदा कर्मचारी अच्छा कार्य करने के लिए प्रेरित होते हैं।
- आ) इस विधि में लागू कम लगती है क्योंकि विज्ञापन और साक्षात्कार के लिए कोई अतिरिक्त खर्च नहीं किया जाता है।
- इ) इस विधि से प्रबंधन का बहुत समय बचता है। बाहरी स्रोतों के माध्यम से विज्ञापन, साक्षात्कार और चयन करने पर आमतौर पर कई महीने लगते हैं।
- ई) यह संगठन के प्रति कर्मचारियों के बीच निष्ठाभाव का निर्माण करता है।
- उ) प्रशिक्षण की लागत अधिकांश मामलों में बचाई जाती है क्योंकि कर्मचारियों को पहले से ही पता होता है कि इसमें कार्य की प्रकृति क्या है और कार्य क्या है।
- ऊ) प्रबंधन के लिए नई भर्तियों के साथ समन्वय करना आसान है क्योंकि वे (नई भर्तियाँ) कार्य संस्कृति और संगठनों के नियमों और विनियमों से परिचित होते हैं।
- ऋ) यह एक विश्वसनीय और आसान प्रक्रिया है।

### आंतरिक स्रोतों की कमियाँ:

- अ) यह संगठन से बाहर के सक्षम लोगों को संगठन से जुड़ने के लिए हतोत्साहित करता है।
- आ) यह संगठन में नई प्रतिभाओं की आमद को प्रतिबंधित करता है।
- इ) संगठन नवाचार और क्रांतिकारी विचारों से वंचित रह जाता है।

- ई) यह संभव है कि रिक्त पदों के लिए योग्यता रखने वाले व्यक्तियों की अपेक्षित संख्या संगठन के अंदर उपलब्ध न हो ।
- उ) नवाचारों और रचनात्मक सोच की आवश्यकता वाले पदों के लिए, भर्ती की इस पद्धति का पालन नहीं किया जा सकता है।
- ऊ) इससे भाई-भतीजावाद और पक्षपात हो सकता है। कर्मचारियों को उनकी सिफारिश के आधार पर नियुक्त किया जा सकता है और उपयुक्तता पर नहीं।

## 2. बाह्य स्रोत:

जब कंपनी के अंदर मौजूदा कर्मचारी उपयुक्त नहीं होते हैं तो संगठनों को उच्च पदों पर भर्ती के लिए बाहरी स्रोतों का उपयोग करना पड़ता है। कंपनी में कार्यों का और व्यवसाय के विस्तार किए जाने पर अधिक व्यक्तियों की आवश्यकता होती है। संगठन के भीतर उपयुक्त उम्मीदवारों की अनुपलब्धता के कारण, बाहर के स्रोतों से भर्ती लेना बेहतर होता है।

- अ) **विज्ञापन:** समाचार पत्रों, वेबसाइट, और पत्रिकाओं में विज्ञापन दिया जा सकता है। ये विज्ञापन दूर पहुंच वाले होने के कारण देश भर से बड़ी संख्या में उच्च गुणवत्ता वाले आवेदकों को आकर्षित करते हैं।
- ब) **रोजगार कार्यालय :** लोग अपने व्यक्तिगत विवरण के साथ सरकारी रोजगार एक्सचेंजों के साथ खुद को पंजीकृत करते हैं। संगठन की जरूरतों और अनुरोध के अनुसार, उम्मीदवारों को रोजगार कार्यालय द्वारा साक्षात्कार के लिए भेजा जाता है।
- स) **कैंपस साक्षात्कार:** कंपनियों के लिए विभिन्न शैक्षणिक संस्थानों के छात्रों को अपने कंपनी में चयन करना सबसे अच्छा तरीका है। यह आसान और किफायती है। कंपनी के अधिकारी व्यक्तिगत रूप से विभिन्न संस्थानों का दौरा करते हैं और साक्षात्कार के माध्यम से किसी विशेष पद के लिए योग्य छात्रों का चयन करते हैं।
- द) **प्लेसमेंट एजेंसियां:** विभिन्न प्लेसमेंट एजेंसियां अपनी योग्यता के अनुसार उपयुक्त उम्मीदवारों के डेटा बैंक तैयार करती हैं। उम्मीदवारों के डेटाबैंक को उनके चयन उद्देश्य के लिए संगठनों को भेजा जाता है और एजेंसियों को बदले में कमीशन मिलता है।
- च) **पोचिंग या रेडिंग :** अवैध शिकार का अर्थ है एक कर्मचारी का एक नियोक्ता को छोड़ना और दूसरे नियोक्ता के साथ रोजगार करना। पोचिंग या रेडिंग का उद्देश्य आम तौर पर अद्वितीय या दुर्लभ ज्ञान या कौशल तक पहुंच प्राप्त करना है जो कर्मचारी के पास हो सकता है। पोचिंग या रेडिंग के माध्यम से कर्मचारी को लेने से कंपनी को एक अनुचित प्रतिस्पर्धात्मक लाभ मिलता है।

### भर्ती के बाह्य स्रोतों के फायदे :

- अ) नई प्रतिभाओं को ऑर्गनाइज़ेशन में शामिल होने का अवसर मिलता है।
- ब) यह नए विचारों, बेहतर तकनीकों और बेहतर तरीकों को संगठन में लाने में मदद कर सकता है।
- स) सबसे अच्छा चयन संभव है क्योंकि बड़ी संख्या में उम्मीदवार नौकरी के लिए आवेदन करते हैं।
- द) बाहर से गुणात्मक व्यक्तियों का प्रवेश संगठन के दीर्घकालीन हित में होगा।

### भर्ती के बाह्य स्रोतों की सीमाएं:

- अ) कुशल और महत्वाकांक्षी कर्मचारी अधिक बार एक जगह से दूसरे जगह नौकरी बदल सकते हैं।
- ब) यह मौजूदा कर्मचारियों के बीच असुरक्षा की भावना पैदा करता है।
- स) यह लागत में वृद्धि करता है क्योंकि विज्ञापन, प्रशिक्षण सुविधाओं के लिए कम्पनी को अलग से खर्च करने पड़ते हैं।
- द) बाहर से भर्ती करने की प्रक्रिया बहुत महंगी है। यह मीडिया में महंगे विज्ञापनों को सम्मिलित करने और फिर लिखित परीक्षाओं की व्यवस्था और साक्षात्कार आयोजित करने से शुरू होता है।

### चयन

भर्ती की प्रक्रिया समाप्त होते ही चयन प्रक्रिया शुरू हो जाती है। चयन का अर्थ है आवेदन किये हुए उम्मीदवारों के बीच से उपयुक्त उम्मीदवारों की निश्चित संख्या का चयन करना पोस्ट नहीं। भर्ती में नियत तारीख तक प्राप्त सभी आवेदनों को शामिल किया जाता है जबकि चयन में सबसे उपयुक्त उम्मीदवार के लिए प्रतिस्पर्धा होती है

### चयन प्रक्रिया में कदम:

1. प्राथमिक साक्षात्कार: प्रारंभिक साक्षात्कार आमतौर पर कार्यालय में रिसेप्शनिस्ट द्वारा की जाती है। यह साक्षात्कार अनिवार्य रूप से एक छँटाई प्रक्रिया है जिसमें परिप्रेक्ष्य आवेदकों को संगठन में नौकरी की प्रकृति के बारे में आवश्यक जानकारी दी जाती है। यदि कोई उम्मीदवार संगठन के द्वारा चाही गई निहित अहंताओं और आवश्यकताओं को पूरा करता है तो वह आगे की कार्यवाही के लिए चुना जाता है। यदि नहीं, तो उसे इस प्रारंभिक चरण से ही बाहर का रास्ता दिखा दिया जाता है। इसी प्रकार यदि प्रार्थी को सेवा की शर्तें कार्य की दशाएं, पारिश्रमिक सुविधाएँ उपयुक्त न लगे तो वह स्वयं ही अपनी असमर्थता व्यक्त कर सकते हैं। भारत में कई कंपनियां अब मूल साक्षात्कार से पहले पूर्व प्रारम्भिक साक्षात्कार भी करने लगी हैं।

2. **प्रार्थनापत्र फॉर्म की समीक्षा करना:** प्रार्थनापत्र फॉर्म आवेदन करते समय कंपनी के द्वारा मांगी जाने वाली एक लिखित है औपचारिक फॉर्म होता है। इसमें उम्मेदवार से सम्बंधित सभी सूचनाएं, विवरण, प्रमाणपत्र, सन्दर्भ इत्यादि मांगे जाते हैं। इसका उद्देश्य यह होता है की इसकी मदद से साक्षात्कारकर्ता को उम्मीदवार के बारे में जरूरी जानकारियां मिल जाती हैं और वे उम्मेदवार से प्रश्न पूछने के लिए खुद को तैयार कर लेते हैं। यह उम्मीदवार से उसकी आवश्यक जानकारियां एकत्र करने के लिए एक उपयोगी उपकरण है। इसके अलावा कई संस्थाएं अपनी सुविधा और आवश्यकता के अनुसार अन्य तरह के सवाल भी प्रार्थनापत्र में ही पूछ सकते हैं जैसे, क्या आप कभी जेल गये हैं, क्या आप कभी परीक्षा में नकल करते पकड़े गये फला फला फला .....  
3. **मुख्य साक्षात्कार:** यह चयन की प्रक्रिया में यह सबसे महत्वपूर्ण कदम है। साक्षात्कार का उद्देश्य यह जानने के लिए होता है कि प्रार्थी अपने व्यक्तित्व, काबिलियत, कार्यकुशलता और तर्कशक्ति से अपने कार्य कर पायेगा या नहीं। साक्षात्कार के द्वारा उन बातों की जानकारियां स्पष्ट रूप से ली जा सकती हैं जो प्रार्थनापत्र से प्राप्त न की जा सकी हों। साक्षात्कार के दौरान ही प्रार्थी की काबिलियत का पता करने के लिए उससे प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से सवाल पूछे जा सकते हैं और तुरन्त प्रार्थी की प्रतिक्रिया ली जा सकती है। साक्षात्कार के अलावा प्रार्थी के काबिलियत का अनुमान लगाने का कोई और तरीका नहीं है। कुछ सामान्य साक्षात्कार तकनीक इस प्रकार से है

**साक्षात्कार तकनीक:**

- क) **अ-निर्देशित साक्षात्कार:** इस तरह के साक्षात्कार में साक्षात्कारकर्ता किसी प्रकार के मानक प्रारूप का पालन नहीं करता है। इसमें पहले से तैयार किये हुए सवालों के बजाये तुरंत ही किसी विषय पर आराम से चर्चा की जाती है। इस विधि से साक्षात्कारकर्ता को प्रार्थी के व्यक्तित्व, विचारों और उसकी प्रभावशीलता को गहराई से जांच करने का अच्छा मौका मिलता है।
- ख) **निर्देशित साक्षात्कार:** इसमें प्रार्थियों से पूछे जाने वाले सभी प्रश्नों का पहले से ही प्रारूप तैयार कर लिया जाता है और सभी प्रार्थियों से उन्ही सवालों को पूछा जाता है। इस प्रश्नों का एक निश्चित उत्तर होता है और सबसे सटीक उत्तर देने वाले उम्मेदवार को सबसे ज्यादा अंक मिल जाते हैं।
- ग) **प्रतिबल (तनाव) साक्षात्कार:** यह एक अत्यधिक जटिल तकनीक है। इसमें साक्षात्कारकर्ता आवेदक के प्रति शत्रुतापूर्ण भूमिका निभाता है। वह जानबूझकर उम्मेदवार को गुस्सा, शर्मिंदा और निराश करने की कोशिश करता है। इस तरह से साक्षात्कार लेकर उम्मेदवार के व्यवहार के संतुलन को परखा जाता है क्योंकि एक विक्रयकर्ता के रूप में उसे इस तरह की परिस्थितियोंका सामना करना ही पड़ता है। विक्रयकर्ताओं के चयन में यह तरीका बहुत ही महत्वपूर्ण है।

4. **मनोवैज्ञानिक परीक्षण:** मनोवैज्ञानिक परीक्षण का मतलब होता है “दो या दो से अधिक व्यक्तियों के व्यवहार की व्यवस्थित रूप से तुलना करना” | मनोवैज्ञानिक परीक्षण इस सामान्य सिद्धांत पर काम करते हैं कि एक निश्चित प्रारूप के तहत मानव व्यवहार का पूर्वानुमान लगाया जा सकता है।

अ) **योग्यता परीक्षण:** इनका उपयोग किसी उम्मीदवार की किसी नए कार्य या कौशल को सीखने क्षमता को मापने के लिए किया जाता है

1. **मानसिक या बुद्धि परीक्षण:** इसके द्वारा उम्मीदवार के समग्र बौद्धिक क्षमता और इंटेलेजेंट कोशेंट (आईक्यू) को मापा जाता है | साथ ही साथ उम्मीदवार की वाकपटुता, स्मृति, आगमनात्मक तर्कशक्ति, धारणाओं इत्यादि का भी अंदाजा लगाया जा सकता है |
2. **मैकेनिकल एप्टीट्यूड टेस्ट:** ये किसी व्यक्ति की विशेष प्रकार के यांत्रिक कार्य सीखने की क्षमता को मापते हैं | एक व्यक्ति के दृश्य-मोटर को मापने के लिए समन्वय या एकीकरण सी।
3. **साइकोमोटर या स्किल टेस्ट:** ये परीक्षण किसी व्यक्ति की किसो विशिष्ट कार्य को करने की क्षमता को मापते हैं | इसके द्वारा उम्मीदवार की मानसिक निपुणता या मानसिकता के साथ साथ कार्य करते हुए मांसपेशियों की गति, नियंत्रण और समन्वय का भी अवलोकन किया जाता है |

आ) **व्यक्तित्व परीक्षण:** ये परीक्षण किसी उम्मीदवार के व्यक्तिगत मूल्यों को आंकने के लिए उपयोग किया जाता है | इस परीक्षण के द्वारा उम्मीदवार की भावनात्मक प्रतिक्रियाएं, परिपक्वता और उसकी मनोदशा की विशेषता इत्यादि का आसानी पता लगाया जा सकता है।

इ) **उपलब्धि परीक्षण (प्रवीणता टेस्ट):** उपलब्धि परीक्षण यह निर्धारित करने की कोशिश करते हैं कि कैसे किसी विषय के बारे में उम्मीदवार कितना कुछ जानता है। उम्मीदवार के चयन करने या न करने में यह बहुत ही महत्वपूर्ण होता है।

ई) **रूचि परीक्षण:** इन परीक्षणों का उद्देश्य विभिन्न प्रकार के कार्यों में उम्मीदवार की रूचि पता करने के लिए किया जाता है | क्योंकि जो अधिक रूचि के साथ कार्य करते हैं वो काम में अधिक सफल होते हैं |

5. **संदर्भ चेक:** उम्मीदवार का मुख्य साक्षात्कार में चयन हो जाने के पश्चात संस्था उम्मीदवार के सम्बन्ध में छानबीन करती है | छानबीन करने के लिए ही स्वयं उम्मीदवार से आवेदन पत्र में उपयुक्त संदर्भ मांगे जाते हैं जिनसे संस्था उम्मीदवार के बारे में पूछताछ कर सकती है | इसके अलावा संस्था उम्मीदवार के वर्तमान नियोक्ता से भी पूछताछ करती है | इस संदर्भ जांच के माध्यम से उम्मीदवार के चरित्र और अनुभव के बारे में जानकारी मिल जाती है | कुछ संस्थाएं जासूसों के माध्यम से भी उम्मीदवार के बारे में गुप्त छानबीन करती हैं |



6. **स्वास्थ्य परीक्षण:** स्वास्थ्य परीक्षण का उद्देश्य यह होता है कि नियुक्ति के समय उम्मीदवार शारीरिक रूप से सुयोग्य है या नहीं तथा उसे किसी प्रकार की बीमारी तो नहीं | इस दौरान हर उम्मीदवार को एक मेडिकल टेस्ट से गुजरना पड़ता है। इस हेतु उम्मीदवार के स्वास्थ्य के सम्बन्ध में अनेक जानकारियां इकट्ठी की जाती हैं | जैसे, उम्मीदवार का वजन, हाथ-पाँव, आँख-कान, नाक, दांत, गला, इत्यादि की विशेष जांच की जाती है | सेल्समैन की नौकरी के लिए मानसिक और शारीरिक दोनों तरह की अच्छी फिटनेस की जरूरत होती है। अन्यथाविक्रयकर्ता के रोग और की शारीरिक कमियाँ संस्था के व्यवसाय को प्रभावित करती हैं।
7. **अंतिम साक्षात्कार और नियुक्ति :** चयनित आवेदकों से अंतिम साक्षात्कार लिया जाता है और सेवा की शर्तों का स्पष्टीकरण दिया जाता है | सेवा की शर्तों में वेतन, कमीशन, भत्ते, कार्य के घंटे, सवेतन अवकाश, भ्रमण अवकाश, आवास सुविधा, परिवहन सुविधा इत्यादि तय किया जाता है और उम्मेदवार के राजी हो जाने पर उसे नियुक्त कर लिया जाता है | नियुक्ति के लिए सामान्यतः एक नियुक्ति पत्र दिया जाता है जिसमें पदनाम, वेतन, भत्ते, सेवा की प्रमुख शर्तें, कार्यभार सँभालने की तिथि आदि का उल्लेख किया जाता है |

### भर्ती और चयन में अंतर

	आधार	भर्ती	चयन
1	अर्थ	भर्ती से आशय संस्था में काम के लिए आवश्यक अर्हता रखने वाले उम्मीदवार खोजने और उन्हें आवेदन करने के लिए आकर्षित करने की प्रक्रिया से है	यह भर्ती से प्राप्त किये गये आवेदकों का लघु-सूचीकरण करने की प्रक्रिया है जिसमें अयोग्य उम्मीदवारों की छटनी कर ली जाती है और सुयोग्य उम्मीदवारों का चयन कर लिया जाता है
2	प्राथमिकता	भर्ती प्रारंभिक प्रक्रिया है	चयन अंतिम प्रक्रिया है
3	समय	यह तब शुरू होता है नए संस्था को नए कर्मचारियों की आवश्यकता पड़ती है और तब समाप्त होती है जब उम्मीदवारों से आवेदन प्राप्त हो जाते हैं	यह तब शुरू होता है जब भर्ती की प्रक्रिया समाप्त हो जाती है और चयनित उम्मेदारों को काम पर रख लिया जाता है
4	स्तर	इसका काम आम तौर पर संस्था के निचले स्तर के प्रबंधक करते हैं	इसका काम आम तौर पर संस्था के मध्यम और उच्च स्तर के प्रबंधक करते हैं
5	आइए और जाइये	यह प्रक्रिया आवेदकों को "आइये " कहकर आमंत्रित करती ह	यह प्रक्रिया अधिकांश आवेदकों को "जाइये " कहकर अलविदा कर देती है
6	दृष्टिकोण	भर्ती की प्रक्रिया है सकारात्मक दृष्टिकोण की प्रक्रिया है क्योंकि इसमें कोशिश की जाती है की ज्यादा से ज्यादा आवेदन आमंत्रित किये जाएँ	चयन की प्रक्रिया एक नकारात्मक दृष्टिकोण की है प्रक्रिया है क्योंकि इसमें ज्यादा से ज्यादा आवेदकों को बहार का रास्ता दिखा दिया जाता है

**COMMERCESTUDYGUIDE.COM**

दुआ में याद रखना |

तोरन लाल वर्मा

डिपार्टमेंट ऑफ़ कॉमर्स

डॉ हरिसिंह गौर विश्वविद्यालय सागर, मध्य प्रदेश

अधिक के लिए इस लिंक पर जाएँ: [Commercestudyguide.com](http://Commercestudyguide.com)

संदर्भ:

1. <http://cbseac.nic.in> [http://cbseacademy.nic.in/web\\_material/Curriculum/Vocational/2018/Salesmanship/salesmanship-XI-study-material.pdf](http://cbseacademy.nic.in/web_material/Curriculum/Vocational/2018/Salesmanship/salesmanship-XI-study-material.pdf)
2. [http://ebooks.lpude.in/management/mba/term\\_3/DMGT507\\_SALES\\_AND\\_PROMOTIONS\\_MANAGEMENT.pdf](http://ebooks.lpude.in/management/mba/term_3/DMGT507_SALES_AND_PROMOTIONS_MANAGEMENT.pdf)
3. <https://businessjargons.com/recruitment-process.html>
4. <http://www.yourarticlelibrary.com/recruitment/recruitment-process-5-steps-involved-in-recruitment-process-with-diagram/35261>
5. <http://bankofinfo.com/difference-between-recruitment-and-selection/>