શોર્ટ ટર્મ ગેન વિલ નેવર ગીવ યુ સકસેસ

એચિવ યૉર ગોલ

★ ભાવેશ ઉપાધ્યાય

ગ્રાહક જાગો'નું પરિણામ એ આવ્યું છે કે હવે કંપનીઓએ પણ ગ્રાહકની જાગરૂકતાના કારણે સજાગ બનવું પડ્યું છે. આના પરિણામે કંપનીઓમાં નીતિમત્તાનું ધોરણ વધ્યું છે. આ કૉન્સેપ્ટ સૌથી પહેલાં વિદેશી કંપનીઓએ સ્વીકાર્યો છે. આપણા દેશમાં પણ ટોચના કૉર્પોરેટ હાઉસીસે 'નીતિમત્તા સાથે નફો'આ મંત્ર સ્વીકારતાં ફાયદો થયો છે. બહુ ઓછી કંપનીઓ હશે જેઓ ટૂંકાગાળાના ક્ષુલ્લક લાભો લેવા માટે કામ કરતી હશે. એવું હંમેશાં જોવામાં આવ્યું છે કે કૉર્પોરેટ કંપનીઓ ટૂંકાગાળાના લાભોમાં પડતી નથી અને જે કંપનીઓ આવું શોર્ટ ટર્મ ગેન લેવા જાય છે તેમનો પ્રગતિનો ગ્રાફ નીચે ઊતરતો આવે છે. જો મૅનેજમૅન્ટ કે કંપની લાંબાગાળાનો વિચાર કરે તો નીતિમત્તા અને તેનાં ધોરણો જાળવી રાખવાના હંમેશાં પ્રયાસો કરતી હોય છે. આવી કંપનીઓ નીતિમત્તાનાં શ્રેષ્ઠ મૂલ્યો જાળવી રાખતી હોય છે. તેઓ કદાચ ગ્રાહકોને મોંઘી વસ્તુઓ આપતી હશે પણ ગ્રાહકને ક્યારેય ગુણવત્તામાં સમાધાન કરવાનો વારો આવતો નથી. ભારતનું બજાર આજે સમગ્ર વિશ્વ માટે ઓપન થઈ ગયું છે. તેવા સમયે ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે બિઝનેસનાં નૈતિક મૂલ્યોનો મૅનેજમૅન્ટ મંત્ર તેમણે જપવો જ પડશે અને નીતિમત્તા સાથે નફાનું સૂત્ર અપનાવવું પડશે. બજારમાં સ્પર્ધાત્મકતા આજે જ આવી છે તેવું નથી, બજાર અને સ્પર્ધાત્મકતા તેમ જ ગ્રાહક એકબીજા સાથે જોડાયેલો ત્રિકોણ છે. આપણે જોયું છે કે આ ત્રિકોણમાં ગુણવત્તા સાથેની પ્રોડક્ટ લાંબો સમય ટકી છે. તેમની સારી ગુણવત્તાના કારણે તેમના નફામાં પણ સારો એવો વધારો જોવા મળ્યો છે. ગુણવત્તા અને નીતિમત્તા એકબીજાનો પર્યાય છે. કંપની નીતિમત્તા જાળવશે તો ગુણવત્તા વધશે. જો ગુણવત્તા જાળવશે તો ગ્રાહકો આકર્ષાશે અને ગ્રાહકો આકર્ષાતાં કંપનીના નફામાં વૃદ્ધિ જોવા મળશે. ગુણવત્તાવાળી વસ્તુ ગ્રાહકો ખરીદતી વખતે ક્યારેય કિંમત ઉપર નજર નથી નાખતા.

અપ્રામાણિકતા સાથે ધંધો કરનાર ક્યારેય બજારમાં લાંબું ટકતો નથી. આના કારણે આવી કંપનીઓનું ભવિષ્ય એકદમ અલ્પજીવી હોય છે. આવી કંપનીઓ માત્ર માર્કેટિંગ સ્ટ્રેટેજીને કારણે બજારમાં ચોક્કસ સમય પૂરતી જ ઝળકતી હોય છે અને તેમનો વિલય થઈ જાય છે.

બજારમાં સ્પર્ધાત્મકતા આજે જ આવી છે તેવું નથી, બજાર અને સ્પર્ધાત્મકતા તેમ જ ગ્રાહક એકબીજા સાથે જોડાયેલો ત્રિકોણ છે. આપણે જોયું છે કે આ ત્રિકોણમાં ગુણવત્તા સાથેની પ્રોડક્ટ લાંબો સમય ટકી છે. તેમની સારી ગુણવત્તાના કારણે તેમના નફામાં પણ સારો એવો વધારો જોવા મળ્યો છે. ગુણવત્તા અને નીતિમત્તા એકબીજાનો પર્યાય છે

કદાચ એવું બને છે કે અપ્રામાણિકતા ટૂંકા ગાળે લાભ અપાવી જાય પરંતુ નૈતિક મૂલ્યોનો કોઈ પર્યાય નથી.

ઈન્ફોસિસના પ્રણેતા નારાયણ મૂર્તિ હંમેશાં સૌના અને મારા આદર્શ રહ્યા છે. તાજેતરમાં જ એમણે એક TV ચૅનલને આપેલા ઈન્ટરવ્યૂ મુજબ ઈન્ફોસિસ મોટા ભાગે વિદેશમાંથી ધંધો મેળવતું આવ્યું છે. ઈન્ફોસિસના મોટા ભાગના વિદેશી ગ્રાહકોને ભારતીય કંપનીઓની ગુણવત્તા વિશે હંમેશાં શંકા રહેતી હતી.

આમેય ભારતીય કંપનીઓની પ્રોડક્ટની ગુણવત્તા વિશે વિશ્વમાં ઊંચો અભિપ્રાય નહોતો. આના ફળસ્વરૂપ ઈન્ફોસિસને ભારતીય પ્રોડક્ટની ક્વૉલિટી સારી છે એવું સમજાવવામાં જ મહત્તમ સમય પસાર થઈ જતો હતો.

લાંબા સમયની સમજાવટ પછી જ ઈન્ફોસિસ ઑર્ડર બુક કરવામાં સફળ થતું હતું.

આજે ભલે ઈન્ફોસિસને તેની શાખને કારણે ઑર્ડર મળતા થઈ ગયા છે પરંતુ ભારતીય કંપનીઓની પ્રોડક્ટની ગુણવત્તા સારી છે તેવું ઈન્ફોસિસ એટલા માટે ઍસ્ટાબ્લિશ કરી શક્યું કે તેણે શરૂઆતથી જ નૈતિક મૂલ્યો સાથે ક્યારેય સમાધાન કર્યું ન હતું. નીતિમત્તા સાથે નફાનું સૂત્ર તેમણે અપનાવ્યું છે. નૈતિક મૂલ્યો જાળવી રાખવાની તેમની તૈયારી એવી જ અકબંધ છે.

તેઓ આ પ્રકારનું કલ્ચર પણ કંપનીમાં પ્રસ્થાપિત કરી ચૂક્યા છે. આને લીધે વિદેશી ગ્રાહકોને તેઓ એવો વિશ્વાસ અપાવી શક્યા છે કે ભારતીય કંપનીઓ ઉચ્ચ કક્ષાની ગુણવત્તા જાળવી શકે છે. અહીં એ વસ્તુ નોંધપાત્ર છે કે ભારતની ગ્લોબલ ઈમેજ બનાવવામાં ઈન્ફોસિસનો ફાળો અમૂલ્ય છે.

ubhavesh@hotmail.com

કેટલાંક સૂચનો

1. નૈતિકતાનું ધોરણ કોઈ પણ ભોગે જાળવી રાખો, કંપનીને લાંબાગાળે લાભ થશે તેમાં કોઈ બેમત નથી.
2. ઉચ્ચ કક્ષાનાં મૂલ્યો કંપનીના કલ્ચરમાં પ્રસ્થાપિત કરવાથી કર્મચારીઓને પણ એક મૅસેજ મળી જશે અને તેઓ પણ નીતિમત્તા સાથે સમાધાન નહીં કરે.
3. નૈતિકતા અને મૂલ્યોની જાળવણી દરેક કર્મચારી સમજે અને અનુસરે તે જરૂરી છે.
4. આજનો ગ્રાહક સારી પ્રોડક્ટ કે સર્વિસ માટે વધુ કિંમત આપી શકે તેમ છે પરંતુ ક્વૉલિટીમાં બાંધછોડ ન હોવી જોઈએ.
5. સમાજ પ્રત્યે તમારું ઋણ સમજો અને તેને આધારિત કાર્ય કરો તો આપની કંપની શ્રેષ્ઠ બની રહેશે.

ગ઼ુર્બત ઈતના મૌક઼ા દે તો સોચા જાયે
કિસ મૌસમ મેં કૌનસા કપડ઼ા પહના જાયે
- કલામ આઝર બુરહાનપુરી

કેફિયત

★ હનીફ મહેરી

ગરીબાઈ એટલી તક આપે તો વિચારી શકાય, કઈ ઋતુમાં કયાં કપડાં પહેરી શકાય. સુરતના તાપી કિનારે ગરીબ વસ્તીમાં રહેતા ઉર્દૂ શાયર કલામ આઝર બુરહાનપુરીનો આ જાણીતો શેર છે. મરહૂમ કલામ આઝર બુરહાનપુરી ઉસ્તાદ શાયર તરીકે ઉર્દૂના શાયરોની ગઝલોની ઇસ્લાહ પણ કરતા હતા. તેમના આ શેરમાં કેવી કરુણતા છે. માણસને ઋતુ પ્રમાણે કપડાં બદલવાની પણ તક નહીં મળે તો એ માણસ બીજું તો શું વિચારી શકે ? ખૂબ ઠંડી હોય પરંતુ ત્યારે તમે ગરમ કપડાં પહેરી નહીં શકો તો જે કંઈ હોય તે પહેરીને કામ ચલાવવું પડે. ગરમી હોય તો કોટન કપડાં પહેરીને માણસ ગરમીથી બચવા પ્રયાસ કરે પરંતુ કોઈ માણસ પાસે બે જોડી કપડાં હોય તો તેની પાસે પસંદગીની તક રહેતી જ નથી. જે કપડાં શરીર પર છે તેના સિવાય બીજાં કપડાં નહીં હોય તેવું પણ બને. ગરીબાઈ(ગ઼ુર્બત) જો તક આપે તો વિચારી શકાય. કઈ ઋતુમાં કયાં કપડાં પહેરી શકાય. ઘણાં લોકોને બે સમય પૂરતું ભોજન પણ મળી શકતું નથી. ત્યાં તે માણસ જુદી જુદી ઋતુમાં કેવાં કપડાં પહેરવાં તે તો વિચારી પણ કેવી રીતે શકે? શ્રમજીવીઓ માટે તો જીવવું એ પણ એક પ્રકારે રોજ જંગ કરવા જેવું છે. બે ટંક ભોજન મળી જાય એટલે પણ એમના માટે તો ઘણું મોટું કામ થઈ ગયું તેવી સ્થિતિ હોય. ગરીબાઈ માણસને કશું કરવા નહીં દે પરંતુ સ્વમાની હોવાથી કોઈ પાસે કશું માંગે પણ નહીં. તેની ગરીબાઈ દરેક પળે તેની કસોટી લે. દરેક ક્ષણ સંઘર્ષ કરીને જીવવું એ કોઈ નાનીસૂની વાત નથી. તમારી પાસે કશું નહીં હોય ત્યારે તમારી પડખે કોઈ ઊભું રહેતું નથી. પરંતુ કવિતા તેનો સહારો બનતી હોય છે. ગઝલ તેના દર્દને લોકો સામે કહેતી હોય છે. વરસાદ હોય, ઠંડી હોય કે પછી ગરમી હોય માણસ પાસે પહેરવાનાં કપડાં જ મર્યાદિત હોય તો પસંદગી તો કેવી રીતે કરે ? કેટલાંક લોકોના માથે છત પણ હોતી નથી. આવા માણસો ઋતુ પ્રમાણે કપડાં બદલવાનું તો વિચારી પણ કેવી રીતે શકે ?