অধীনস্থদরে প্রতি একজন লাইন ম্যানজোর এবং এরয়িা সলেস ম্যানজোর এর আচরণ যমেন হওয়া প্রয়োজন

লখেক: মো. জাকরি হোসনে সরকার | প্রকাশতি: 13 September 2026, 09:46 PM | বভিাগ: সলেস



যকোনো প্রতষ্ঠিানরে সাফল্যরে পছেনে দক্ষ জনবল যমেন গুরুত্বপূর্ণ, তমেনি গুরুত্বপূর্ণ সইে জনবলকে সঠকিভাবে পরচিালনা করার মতো দক্ষ নতেৃত্ব। বশিষে করে বক্রিয় ও বপিণননর্িভর প্রতষ্ঠিানে একজন লাইন ম্যানজোর অথবা এরয়িা সলেস ম্যানজোর অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমকিা পালন করনে। তনিি শুধু কোম্পানরি নর্িধারতি সলেস টার্গটে অর্জনরে জন্য দায়ী নন; বরং তাঁর অধীনস্থ কর্মীদরে পরচিালনা, প্রশক্ষিণ, অনুপ্ররেণা প্রদান, সমস্যা সমাধান এবং তাঁদরে পশোগত দক্ষতা বৃদ্ধরি দায়ত্বিও তাঁর ওপর বর্তায়। একজন ম্যানজোররে অধীনে বভিন্নি ধরনরে মানুষ কাজ করনে। প্রত্যকেরে মধো, অভজি্ঞতা, কাজরে ধরন, মানসকিতা, পারবিারকি অবস্থা, আত্মবশি্বাস এবং সমস্যা মোকাবলিার সক্ষমতা এক রকম নয়।

তাই সবাইকে একইভাবে চাপ প্রয়োগ করে পরচিালনা করার পরবির্তে প্রত্যকেকে বোঝা এবং পরস্থিতিি অনুযায়ী নতেৃত্ব দওেয়া একজন দক্ষ ম্যানজোররে অন্যতম গুণ। একজন ম্যানজোর তাঁর অধীনস্থদরে সঙ্গে কীভাবে কথা বলনে, ভুলরে সময় কীভাবে প্রতক্রিয়িা জানান, ভালো কাজরে মূল্যায়ন

কীভাবে করনে এবং কঠনি সময়ে কর্মীর পাশে কতটা দাঁড়ান এসব বষিয় টমিরে সামগ্রকি কর্মদক্ষতার ওপর গভীর প্রভাব ফলে। সুতরাং একজন লাইন ম্যানজোর বা এরয়িা সলেস ম্যানজোররে মূল লক্ষ্য হওয়া উচতি শুধু অধীনস্থদরে কাছ থকেে কাজ আদায় করা নয়; বরং তাঁদরে এমনভাবে গড়ে তোলা, যাতে তাঁরা দায়ত্বিশীল, দক্ষ, আত্মবশ্বিাসী এবং প্রতষ্ঠিানরে প্রতি প্রতশ্রিুতশিীল হয়ে ওঠ। নজি নজি অবস্থানে থকেে একজন লাইন ম্যানজোর এবং একজন এরয়িা সলেস ম্যানজোরকে দায়ত্বি পালনরে সময় যে বষিয়গুলো ববিচেনায় রাখা প্রয়োজন সগেুলো হলো:

অধীনস্থদরে সম্মান করতে হবে

একজন ভালো ম্যানজোররে প্রথম এবং প্রধান গুণ হলো অধীনস্থ প্রত্যকে কর্মীকে মানুষ হসিবেে সম্মান করা। প্রতষ্ঠিানে পদমর্যাদার পার্থক্য থাকতে পার, কন্তিু মানবকি মর্যাদার ক্ষত্রেে সবাই সম্মানরে যোগ্য। কোনো কর্মী ভুল করলে তাঁকে অপমান করা, অশালীন ভাষায় কথা বলা, তুচ্ছতাচ্ছল্যি করা কংিবা সহকর্মীদরে সামনে ছোট করা কখনোই ভালো নত্যেৃত্বরে পরচিয় নয়। এতে সাময়কিভাবে কর্মী ভয় পয়েে কাজ করতে পার, কন্তিু দীর্ঘময়োদে তাঁর আত্মবশ্বিাস, সৃজনশীলতা এবং প্রতষ্ঠিানরে প্রতি আন্তরকিতা কমে যতেে পার। বশিষে করে সলেস টমিে প্রতদিনিই বভিন্নি ধরনরে চাপ থাক। টার্গটে, সলেস, প্রসেক্রপিশন, কাভারজে, কালকেশন, রপিোর্টংি, ডসিট্রবিউিটর ম্যানজেমন্টে, মার্কটে ভজিটি সবকছিু সামলাতে গয়িে কর্মীদরে ভুল হতে পার। ভুল হলে সংশোধন করতে হব, কন্তিু ব্যক্তরি সম্মান নষ্ট করা উচতি নয়। একজন ভালো ম্যানজোররে নীতি হতে পার "মানুষকে সম্মান করব, কন্তিু কাজরে মানরে ক্ষত্রেে আপস করব না।"

ভয় নয়, বশ্বিাসরে পরবিশে তরৈি করতে হবে

অনকে ম্যানজোর মনে করনে, অধীনস্থরা তাঁকে ভয় করলে কাজ ভালো হব। বাস্তবে অতরিক্তি ভয় একটি টমিরে জন্য ক্ষতকির হতে পার। কারণ কর্মী যদি মনে করনে সত্য কথা বললে তাঁকে অপমান করা হব, তাহলে তনিি সমস্যার কথা গোপন করতে শুরু করতে পারনে। উদাহরণস্বরূপ, কোনো এলাকায় বক্রিয় কমে গলেে একজন কর্মী যদি প্রকৃত সমস্যাটি ম্যানজোরকে বলতে ভয় পান, তাহলে তনিি হয়তো ভুল তথ্য দবেনে বা সমস্যা লুকানোর চষ্টো করবনে। এতে সমস্যার সমাধান না হয়ে বরং পরস্থিতিি আরও খারাপ হতে পার। ম্যানজোররে সঙ্গে এমন সম্পর্ক থাকা উচতি, যাতে কর্মী বলতে পারনে "স্যার, এখানে আমার সমস্যা হচ্ছ। আপনার সহযোগতিা প্রয়োজন।" এই ধরনরে সম্পর্ক তরৈি হলে ম্যানজোরও প্রকৃত পরস্থিতিি জানতে পারনে এবং সময়মতো ব্যবস্থা নতিে পারনে। তাই ম্যানজোরকে এমন পরবিশে তরৈি করতে হবে যখোনে থাকবে শৃঙ্খলা ও জবাবদহিতিা, কন্তিু অপ্রয়োজনীয় ভয় থাকবে না।

শুধু চাপ নয়, সঠকি দকিনর্দিশেনা দতিে হবে

সলেস পশোয় টার্গটে গুরুত্বপূর্ণ। তাই ম্যানজোরকে টার্গটে নয়িে কথা বলতইে হবে। কন্িতু শুধু বারবার "টার্গটে করতে হবে", "সলেস বাড়াতে হবে" বা "এটা কনে হলো না?" বললে একজন ম্যানজোররে দায়ত্বি সম্পূর্ণ হয় না। যদি একজন কর্মীর টার্গটে অর্জতি না হয়, তাহলে প্রথমে কারণ বশি্লষেণ করতে হবে। যমেন ডক্টর কাভারজে ঠকি আছে কি না, আউটলটে কাভারজে কম হচ্ছে কি না, প্রসেক্রপিশন জনোরশেন দুর্বল কি না, প্রসেক্রপিশন কনভারশন হচ্ছে কি না, স্টক অ্যাভলোবলিটিি ঠকি আছে কি না, ডস্ট্রিবিউটর-এর কোনো সমস্যা আছে কি না, কালকেশন আটকে আছে কি না অথবা প্রতযিোগী প্রতষ্ঠিান কোনো বশিষে কার্যক্রম চালাচ্ছে কি না। কারণ শনাক্ত করার পর ম্যানজোরকে বাস্তবসম্মত অ্যাকশন প্ল্যান তরৈি করতে হবে। একজন প্রকৃত ম্যানজোর শুধু সমস্যা শনাক্ত করনে না; তনিি সমাধানরে পথও দখোন।

ভালো কাজরে প্রশংসা করতে হবে

মানুষ তাঁর ভালো কাজরে স্বীকৃতি পতেে চায়। একটি ছোট প্রশংসাও একজন কর্মীর মধ্যে নতুন উদ্যম সৃষ্টি করতে পারে। কঠে টার্গটে অর্জন করলে, নতুন কোনো গুরুত্বপূর্ণ কাস্টমার তরৈি করলে, ভালো মার্কটে ডভেলেপমন্টে করলে কংিবা কঠনি পরস্থিতিতিে ভালো ফলাফল আনলে তাঁর কাজরে প্রশংসা করা উচতি। সম্ভব হলে ভালো কাজরে প্রশংসা টমিরে সামনে করা যতেে পারে। এতে সংশ্লষ্টি কর্মী সম্মানতি বোধ করনে এবং অন্যরাও ভালো কাজ করতে অনুপ্রাণতি হন। ম্যানজোররে মনে রাখা উচতি, প্রশংসা করার জন্য অর্থ খরচ হয় না, কন্িতু আন্তরকি প্রশংসার মূল্য অনকে। তবে প্রশংসা যনে পক্ষপাতমূলক বা অতরিঞ্জতি না হয়। কাজরে ভত্তিতিে যথাযথ স্বীকৃতি দতিে হবে।

ভুল হলে ব্যক্তগিতভাবে সংশোধন করা উচতি

একজন কর্মীর ভুল সংশোধন করা ম্যানজোররে দায়ত্বি। কন্িতু কীভাবে সংশোধন করা হচ্ছে, সটেিও গুরুত্বপূর্ণ। কর্মীর ছোটখাটো ভুল সবার সামনে তুলে ধরে অপমান করলে তনিি হয়তো আত্মসম্মানে আঘাত পতেে পারনে। ফলে ম্যানজোররে প্রতি তাঁর বশি্বাস কমতে পারে। তাই সম্ভব হলে সংশোধনমূলক আলোচনা ব্যক্তগিতভাবে করা ভালো। ম্যানজোর বলতে পারনে "এই কাজটরি এখানে কছিু সমস্যা হয়ছে। আমরা যদি পরবর্তীবার এভাবে করি, তাহলে ফলাফল আরও ভালো হতে পারে।" এ ধরনরে ভাষায় কর্মী বুঝতে পারনে তাঁর ভুল হয়ছে, আবার একই সঙ্গে তনিি এটাও অনুভব করনে ম্যানজোর তাঁকে ছোট করার জন্য নয়, বরং উন্নত করার জন্য কথাগুলো বলছনে। নীতি হওয়া উচতি "প্রশংসা প্রকাশ্যে, সংশোধন ব্যক্তগিতভাবে।"

অধীনস্থদরে কথা মনোযোগ দয়িে শুনতে হবে

ম্যানজোর পদমর্যাদায় ওপরে থাকলওে সব বষিয়ে তাঁর তথ্যই যে সবচয়েে বশেি থাকবে, এমন নয়। একজন

মাঠপর্যায়রে কর্মী প্রতদিনি কাস্টমার, ডকটর, রটিলোর, ডস্টিরবিউটর এবং মার্কটেরে সঙ্গে সরাসরি কাজ করনে। ফলে অনকে বাস্তব তথ্য তাঁর কাছে থাকে। তাই অধীনস্থদরে মতামত গুরুত্ব দয়িে শুনতে হবে। একজন কর্মী কোনো নতুন পরকিল্পনা দলিে তা সঙ্গে সঙ্গে বাতলি না করে আগে বুঝতে হবে। তাঁর পরকিল্পনা কার্যকর হলে তাঁকে সুযোগ দওেয়া উচতি। কর্মীদরে কথা শোনার অভ্যাস একটি টমিে ওনারশপি তরৈি করে। তাঁরা মনে করনে "এই প্রতষ্ঠিান এবং এই টমিে আমার মতামতরেও মূল্য আছে।"

পক্ষপাতহীন আচরণ করতে হবে

একজন ম্যানজোররে সবচয়েে ক্ষতকির আচরণগুলোর একটি হলো পক্ষপাততি্ব। একজন কর্মী ব্যক্তগিতভাবে পছন্দরে, দীর্ঘদনিরে পরচিতি অথবা বশেি সলে করনে এসব কারণে তাঁর প্রতি আলাদা নয়িম প্রয়োগ করা উচতি নয়। একই ধরনরে ভুলরে জন্য একজনকে কঠোর শাস্তি দওেয়া এবং অন্যজনকে ছড়েে দওেয়া হলে টমিরে মধ্যে অসন্তোষ সৃষ্টি হয়। কাজরে মূল্যায়নরে ক্ষত্রেে স্বচ্ছতা থাকা জরুরি। পারফরম্যান্স, ডসিপি্লনি, রপিোর্টংি, মার্কটে ডভেলেপমন্টে, টার্গটে অ্যাচভিমন্টে, এবং প্রফশেনাল কনডাক্ট এসব বষিয়রে ভত্তিতিে কর্মীর মূল্যায়ন হওয়া উচতি। ন্যায্য ম্যানজোররে ওপর কর্মীরা আস্থা রাখনে। আর যে টমিে ন্যায্যতা থাকে, সখোনে পারস্পরকি সহযোগতিা এবং সম্মান বৃদ্ধি পায়।

প্রত্যকে কর্মীর সক্ষমতা বুঝতে হবে

একটি টমিরে সব কর্মী একই রকম নয়। কউে কমউিনকিশেনে ভালো, কউে কাস্টমার রলিশেনশপি-এ দক্ষ, কউে প্ল্যানংি-এ ভালো, আবার কউে নতুন মার্কটে ডভেলেপমন্টে-এ দক্ষ। একজন দক্ষ ম্যানজোর প্রত্যকে কর্মীর শক্তি এবং দুর্বলতা শনাক্ত করনে। যে বষিয়ে কর্মী দুর্বল, সখোনে কোচংি ও ট্রনেংি দতিে হবে। আর যে বষিয়ে তনিি শক্তশিালী, সইে দক্ষতাকে আরও কাজে লাগানোর সুযোগ দতিে হবে। একজন ভালো ম্যানজোর কর্মীর দুর্বলতাকে শুধু সমালোচনা করনে না; বরং সইে দুর্বলতাকে শক্তিতে পরণিত করার চষ্টো করনে।

প্রশক্ষিক ও কোচরে ভূমকিা পালন করতে হবে

ম্যানজোর শুধু কাজরে সুপারভাইজার নন; তনিি একজন কোচ-ও। নতুন একজন সলেস অফসিার বা রপি্রজেনেটটেভি হয়তো প্রোডাক্ট নলজে ভালো জাননে, কন্তিু কাস্টমার হ্যান্ডলংি-এ দুর্বল। আবার কউে ভালোভাবে কথা বলতে পারনে, কন্তিু টরেটিোরপি্ল্যানংি ঠকিভাবে করতে পারনে না। এসব ক্ষত্রেে ম্যানজোরকে হাত-কলমে শখোতে হবে। জয়ন্টে ফলি্ডওয়ার্ক, কাস্টমার কল ডমেোনস্ট্রশেন, ডইেলি প্ল্যানংি, রুট প্ল্যানংি, সলেস অ্যানালাইসসি এবং প্রবলমে সলভংি-এর মাধ্যমে কর্মীদরে দক্ষতা বাড়ানো যায়। ম্যানজোররে সবচয়েে বড় অর্জন তখনই, যখন তাঁর অধীনস্থ কর্মীরা সময়রে সঙ্গে তাঁর

ওপর কম নর্িভরশীল হয়ে নজিরোই সঠকি সদ্ধিান্ত নতিে সক্ষম হন।

ব্যক্তগিত আক্রমণ নয়, কাজরে সমালোচনা করতে হবে

কোনো কর্মীর পারফরম্যান্স খারাপ হলে বলা যতেে পারে "এই মাসে আপনার পারফরম্যান্স আমাদরে প্রত্যাশার নচিে রয়ছে।ে" কন্িতু বলা উচতি নয় "আপনাকে দয়িে কছিু হবে না।" প্রথম বক্তব্যটি কাজরে মূল্যায়ন; দ্বতিীয়টি ব্যক্তগিত আক্রমণ। একজন মানুষরে একটি নর্িদষ্টি সময়রে পারফরম্যান্স খারাপ হতে পার।ে তাই তাঁর বর্তমান ফলাফলকে তাঁর সম্পূর্ণ যোগ্যতার সঙ্গে মলিয়িে দখো ঠকি নয়। সমালোচনার উদ্দশ্যে হওয়া উচতি উন্নতি ঘটানো, আত্মবশ্বিাস ধ্বংস করা নয়।

© 2026 আপনার নউিজ পোর্টাল। সর্বস্বত্ব সংরক্ষতি।
এই প্রতবিদেনটি আমাদরে ওয়বেসাইট থকেে ডাউনলোড করা হয়ছে।ে