

## રોટી કાર્યક્રમનું પ્રોસેસ ડોક્યુમેન્ટેશન



**“રોટી કાર્યક્રમની તાલીમે મારા માટે રોજગારીની નવી તકો ઉભી કરી છે. આ તાલીમ લીધાપછી મને લાગે છે કે હું હવે કોઈ પણ ઇન્ટર વ્યુ આપી શકીશ. રીટેઇલ મેનેજમેન્ટની તાલીમે મને નવી દિશા આપી છે.”- પીન્કીબેન, ગામ -મોટી આદરજ, જુલો- ગાંધીનગર.**

## સેવામાં તાલીમ કાર્યક્રમ ૧

સેવા વર્ષ ૧૯૯૨થી અસંગઠિત વર્ગના બહેનોને સંગઠિત કરી તેમના રોજગારી સાથે જોડાએલા પ્રશ્નોને વાચા આપે છે અને નક્કર પગલાં લે છે. આ કામ કરતાં કરતાં સેવામાં ૧૧ સવાલો જોડાયા. તેમાં છેલ્લે જોડાએલો શિક્ષણનો સવાલ બહુ અગત્યનો છે. બહેનો જ્યારે સેવામાં જોડાઈ એ વખતે ક્યાં તો ઓછું ભણેલી હતી અને ક્યાંતો અભણ હતી. કામ કરવામાં જેમ જેમ આગળ વધતાં ગયા તેમ તેમ તેમને શિક્ષણનું મહત્વ સમજાવ્યું. તેઓ જરૂર પુરતું લખતાં વાંચતાં થયા અને પોતાના બાળકોને ભણાવતાં થયા.

આ નવી પેઢી જે તૈયાર થઈ તેમની જરૂરીયાતો તેમની મા , નાની અને દાદીથી અલગ જ હતી. તેમને ખેતરમાં કામ નહતું કરવું, તેમને કડિયાકામ, અગરબત્તી કે બીડી ન હતી બનાવવી. કાગળ વિણવા ન હતું જવું, તેમને તો પોતાનામાં કોઈ ક આવડત વિકસાવી સારી જગ્યાએ કામ કરવું હતું જ્યાં તેમને કપડાં ન બગડે, સ્વાસ્થ્યને નુકશાનના થાય અને કાર્યમી રોજગારી મળે. બહેનોના પ્રતિનિધિ મિલનમાં, ઘંઘા સમિતિની મિટીંગોમાં, નવી પેઢીની બહેનો સાથેની મિટીંગોમાં, જ્ઞાન વિજ્ઞાન કેન્દ્રો પર અને અમદાવાદ શહેરના શાંતિપથ કેન્દ્રો પર તાલીમ લેવા આવનાર દીકરીઓ પણ વારંવાર કહેતી કે અમારે નર્સીંગનો કોર્સ કરવો છે, રેસ્ટોરન્ટમાંકે હોટલમાં, મોલમાં કામ કરવું છે કે કોમ્પ્યુટર શીખી ડેટા એન્ટ્રી ઓપરેટર બનવું છે. પોતાની ઓળખ ઊભી થાય એ રીતે કામ કરવું છે.

સેવા પોતાના રોજગાર સેતુ કાર્યક્રમ અંતર્ગત બહેનોને પેટ્રોલ પંપ પર, Bus Rapid Transit Service, હોસ્પિટલમાં મોકલે જ છે. આ દીકરીઓને પેન્ટ શર્ટ પહેરીને કામ કરવામાં વાંધો નથી આવતો. અમદાવાદ શહેરમાં ચાલતાં મોલને માર્કેટ સર્વે કરાવવા માટે બહેનો જોઈએ ત્યારે તેઓ સેવાનો સંપર્ક કરતાં. કોઈક બહેનોએ તો મોલમાં જઈને એક મહિનો કામ કર્યું અને પછી છોડી દીધું કેમકે તેમનામાં વાતચીત કરવાની, રજુઆત કરવાની, ગ્રાહકને સારીરીતે સમજાવવાની સોફ્ટ સ્કીલનો અભાવ તેમને વર્તાતો હતો. આથી મોલમાં તેમને કપડાં વાળવાનું, ચંપલ ગોઠવવાનું અને અન્ય વસ્તુઓ ગોઠવવાનું કામ આપતાં. જે તેમને ગમતું ન હતું. આ બધી રજુઆતોને દયાનમાં લઈ સેવાએ બહેનોને રી ટેલ ક્ષેત્રમાં આગળ વધે એ માટે તાલીમો આપી તેમની આવડત વધારવા તાલીમ કાર્યક્રમની Retail Orientation Training Initiative (ROTI) રોટી નામથી શરૂઆત કરી.

## CII and RASCI નો સંપર્ક 2

નવી પેઢીના યુવાન યુવતીઓ માટે કામ કરવું હતું. તેમની સંખ્યા મોટી છે અને તેમન કૌશલ્ય વર્ધનની જરૂરીયાત, રોજગારી મેળવવી અને કુટુંબમાં મદદરૂપ થવું એ તેમના માટે વિચારવાની મુખ્ય બાબત છે. આ કામ શરૂ કરતાં પહેલાં ખાસ એ જોવું પડે કે તાલીમ લીધા પછી તેમને કામ મળવાનો શું સ્કોપ છે. યુવા પેઢીને કામ ક્યા ક્યા ફિલ્ડમાં મળી શકે એ જાણવું જરૂરી હતું. આ માટે સેવાએ Confederation Of Indian Industry (CII) નો સંપર્ક કર્યો. કેમકે સેવા ત્યાં સભ્ય છે. તેમણે Retailers Association's Skill Council of India (RASCI ) કે જે દેશમાં રીટેલ ના ક્ષેત્રમાં કૌશલ્ય વર્ધનનું કામ કરતી સંસ્થાઓ, વ્યક્તિઓ, વિદ્યાર્થીઓ, સંશોધન કરનાર લોકોને સહયોગ આપનાર પ્રાઇવેટ લીમીટેડ કંપની છે

તેનો સંપર્ક કરાવી આપ્યો. તેમના સર્ટીફિકેટની વેલ્યુ છે અને તેમના વિષયો જાણવા મળશે, તેમની સાથે જોડાણ કરવાથી દેશમાં ચાલતી પ્રધાનમંત્રી કૌશલ્ય વર્ધન યોજાનનો લાભ કેન્દ્રને અને તાલીમાર્થીને થાય એમ હતો અને તાલીમની રૂપરેખા અને નિષ્ણાંત તાલીમકાર મળી શકે તેવી શક્યતા હતી. આ હેતુથી તેમની સાથે જોડાણ કરવાનું વિચાર્યું.

### કાર્યક્રમની સમજ માટે સંચાલકો સાથે મિટીંગ ૩

દરેક જીલ્લા અને અમદાવાદ શહેરના કેન્દ્રોની પસંદગી કર્યા બાદ સંચાલકો સાથે મિટીંગનું આયોજન કરવામાં આવ્યું અને તેમાં રોટી કાર્યક્રમ કેવીરીતે આગળ લઈ જવો છે તેની વ્યૂહ રચના નક્કી કરવામાં આવી. ટીમને ગુજરાતી ભાષામાં પ્રેઝન્ટેશન બનાવીને આપવામાં આવ્યું. મિટીંગમાં સમજાવવામાં આવ્યું કે દરેક કેન્દ્રપરથી આ કાર્યક્રમ ચલાવવા કેટલાં લોકોની ટીમ હોવી જોઈશે અને તેમનામાં શું આવડત હોવી જોઈશે એ વિચારી ટીમના નામ નક્કી કરીને આવતી મિટીંગમાં લઈને આવવા કહ્યું. કાર્યક્રમ ચલાવવા માટે દરેક કેન્દ્રએ શું કામ કરવાનું રહેશે અને તેનું બજેટ શું હશે એ સમજાવવામાં આવ્યું.

બીજી મિટીંગ એક કાર્યશાળાની જેમ ગોઠવવામાં આવી જેમાં જે તે કેન્દ્રપર સંકળાએલ ટીમના દરેક કાર્યકર્તા અને આગેવાન સભ્યાને કાર્યક્રમ વિશે અને તેના તબક્કાની વિસ્તૃત સમજ આપવામાં આવી. સેવા મેનેજરની સ્કૂલના સંચાલકે તેમની ટીમમાં કામ કરતા બહેનોમાંથી કયા બેન કયા કેન્દ્રો સંભાળશે એ નક્કી કરેલ હતું આ બાબતે પણ કેન્દ્રોની ટીમોને જાણકારી આપી. આમ કરવાથી સેવા મેનેજરની સ્કૂલનું કેન્દ્રોના સંચાલક સાથેનું અને કેન્દ્રોના સંચાલકોનું સેવા મેનેજરની સ્કૂલની ટીમ સાથે બરાબર સંકલન ગોઠવાય અને કયાંય કોઈ પ્રશ્ન ઉપસ્થિત થાય અને માસ્ટર ટ્રેનર પસંદગી અને તાલીમાર્થી પસંદગી, તાલીમ ગોઠવવી, પ્લેસમેન્ટ માટે જીલ્લાના મોલમાં સંકલન કરવું વગેરે બાબતોમાં સાથે રહીને કામ ગોઠવી શકે. આ મિટીંગમાં દરેક કેન્દ્રના ખર્ચા સમયસર મળી જાય એ માટે એક તારીખ નક્કી કરી કે આ તારીખ સુધી ખર્ચા આવી જ જાય. દર મહિને કેન્દ્રો પર શું કામ ચાલી રહ્યું છે અને એક જીલ્લાને બીજા જીલ્લાના પ્રશ્નો અને તેને હલ કરવાની રીત વિશે અરસ પરસ શીખવા મળે એ માટે માસિક મીટીંગ કરવાનું વિચાર્યું જેમાં દરેક પાસેથી તેમના પ્રોગ્રેસની જાણકારી મળે.

દરેક કેન્દ્રના ગામોમાં કે શહેરના વિસ્તારોમાં શરૂઆતના વર્કશોપમાં સેવા મેનેજરની સ્કૂલના કાર્યકર્તાબિન સાથે રહેતાં અને સેવામાં યોજાતી દરેક મિટીંગમાં ૨૦-૨૫ મિનીટ આ કાર્યક્રમ વિશે વાત કરવી જ કરવી એમ નક્કી થયા મુજબ એ પણ શરૂ કર્યું અને કાર્યક્રમનો પ્રચાર બધા જ ગામોમાં થયો. મહેસાણા જીલ્લામાં સામુદાયિક રેડિયો વાલીનો રેડિયો ચાલે છે જેમાં સંભળાવવા ટીમે મળીને રોટીનું ગીત બનાવ્યું અને જે ટીમમાં કામ કરતાં બધાના મંતવ્યો લઈને ફાઇનલ કરવામાં આવ્યું. વિસ્તારો અને ગામોમાં જ્યારે મીટીંગો થાય ત્યારે આ ગીત અચૂક વાગવા લાગ્યું.

### સેન્ટરની પસંદગી ૪

રોટી કાર્યક્રમ સેવાના અમદાવાદ શહેરના કયા વિસ્તારમાં અને કયા કયા જીલ્લામાં લઈ જવાની જરૂરીયાત છે એ બાબતે સેવાના શહેરી યુનિયનના સંચાલક અને અન્ય જીલ્લાઓમાં લઈ જવા જીલ્લા મંડળના સંચાલકો અને ટીમોએ સાથે મળી ચર્ચા કરી અને રોટી કાર્યક્રમનો હેતુ શું છે અને તેમાં કેવીરીતે કામ કરવાનું છે એ સમજાયાં. સેન્ટર પસંદ કરતાં પહેલાં જીલ્લાઓમાં જ્ઞાન વિજ્ઞાન કેન્દ્રો ચાલે છે તેની આજુબાજુમાં કયાં , કેટલાં અંતરે કયા કયા મોલ છે તેની માહિતી એકત્રિત કરી જેથી કયા જ્ઞાન વિજ્ઞાન

કેન્દ્રો ને આ કાર્યક્રમમાં સાંકળવા એ નક્કી કરવામાં સરળતા રહે. ત્યારબાદ આ ટીમોએ નક્કી કરવાનું હતું, કે આ કાર્યક્રમ તેઓના કાર્યક્ષેત્રમાં લઈ જવો છે કે કેમ અને કયા કયા જ્ઞાન વિજ્ઞાન કેન્દ્રો અને શાંતિપથ કેન્દ્રો પસંદ કરવા? આ કાર્યક્રમ રી ટેલ મેનેજમેન્ટ જેવા નવા વિષયનો છે અને તેમાં તાલીમાર્થીઓ ફી ચુકવવી પડે અને તાલીમની પદ્ધતિ અલગ હતી, અલગ પ્રકારના માપદંડોને દયાનમાં રાખીને કામ કરવાનું હતું. કાર્યક્રમ સેવાના રોજ બરોજના મેનેજરીયલ, સોફ્ટ સ્કીલ અન ટેકનીકલ તાલીમો કરતાં અલગ પ્રકારનો છે. આથી બધા થોડા ચિંતીત જણાતા હતાં અને તેથી આગળ વધવાનો ઉત્સાહ ઓછો જણાતો હતો પણ બધાના મનમાં આ કાર્યક્રમની અગત્યતા ખુબ જ હતી કારણકે જો આ કામ ગોઠવાય તો નવી પેઢીની સભ્ય બહેનોને તેમના મનગમતાં ક્ષેત્રમાં રોજગારી મળવાની સંભાવના હતી. અમદાવાદ શહેરના અને જીલ્લાના સંચાલકોએ આ કામને એક ઝુંબેશના રૂપમાં આગળ લઈ જવાનું નક્કી કર્યું અને સેવામાં, અમદાવાદ શહેરના ફળિયાઓમાં અને જીલ્લાઓમાં બહેનો સાથે મિટીંગ કે વર્કશોપ ગોઠવાય ત્યાં કાર્યક્રમની વાત કરવાનું અને પત્રિકા છપાવી, મોબાઇલમાં સંદેશા મોકલી પ્રસાર અને પ્રચાર કરવાનું શરૂ કર્યું. કરછ જીલ્લામાં મોલ બહુ નથી પણ ત્યાં વરસાદની અને તેના લીધે રોજગારીની સમસ્યાને લીધે લોકો સ્થળાંતર કરી મુંબઈ જેવા શહેરમાં સ્થળાંતર કરે છે, ત્યાં જઈને મજૂરીનું કામ કરે એના કરતાં આવી કોઈ તાલીમ લીધેલી હોયતો મુંબઈના મોલમાં કામ મળી રહે એમ વિચારીને જીલ્લાની પસંદગી કરી. આમ બધાંએ સાથે મળી અમદાવાદ શહેરના ૧૦ અને ૮ જીલ્લાઓમાં ૧૭ એમ કુલ ૨૭કેન્દ્રોની પસંદગી કરી.

## માસ્ટર ટ્રેનરની પસંદગી ૪

તાલીમો કેન્દ્રો પરથી તાલીમ કરવા માટે તાલીમના માસ્ટર ટ્રેનર જે તે કેન્દ્ર પર હોવા જરૂરી છે. માસ્ટર ટ્રેનરની પસંદગી કરતી વખતે બધાંએ સાથે મળીને આપણાં સેવાના અનુભવ મુજબ નક્કી કર્યું કે દરેક સેન્ટર દીઠ ઓછામાં ઓછા બે માસ્ટર ટ્રેનરનો હોવા જ પડે કેમકે બે બહેનો હોયતો આટલાં લાંબા તાલીમના દિવસોનો ભાર એક જ વ્યક્તિ પર ના આવી જાય અને અચાનક કોઈ કારણોસર કોઈ તાલીમ આપવા ના આવી શકેતો બીજા માસ્ટર ટ્રેનર એ કામ સંભાળી લે. અને આપણે એવા બહેનોને પસંદ કરવા કે જે સેવાની બીજી પ્રવૃત્તિમાં સંકળાયેલાના હોય કેમકે આ વિષયની તાલીમ દરેક જીલ્લામાં શરૂ થશે પછી આ માસ્ટર ટ્રેનરોએ સતત આ તાલીમ કરતાં જ રહેવું પડશે અને જો તેઓ બીજી પ્રવૃત્તિમાં કામ કરતાં હશે તો આ કાર્યક્રમને ન્યાય નહીં આપી શકે. જીલ્લાની ટીમે એવા બહેનોને પસંદ કર્યા કે જે બહેનો સેવામાં તાલીમો આપતી હોય. કારણકે તેમને એમ હતું કે આપણા તાલીમકાર બહેનો માટે સરળ રહેશે. ખરેખર તાલીમ લીધી અને પછી માસ્ટર ટ્રેનર તરીકે તેમનું રેટીંગ પદ્ધતિથી મુલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું ત્યારે આપણા વર્ષોથી તાલીમ આપતાં માસ્ટર ટ્રેનર આ તાલીમ બરાબર ના આપી શક્યા અને તેમને ના પાડવી પડી અને નવા માસ્ટર ટ્રેનર પસંદ કરવાનું કહેવામાં આવ્યું. પસંદ ના થયેલાં બહેનો બાબતે જીલ્લાની ટીમોની નારાજગી સામે આવતી કેમકે સેવાના માસ્ટર ટ્રેનર આપણા માહિતગાર વિષયોમાં એકદમ કુશળ છે, પણ આ તાલીમ એકદમ અલગ પ્રકારની છે જેમાં વેચાણ કરવાની કળા આવડવી જોઈએ. તેમનો દેખાવ, પહેરવેશ અને ઉંમર અગત્યના છે. તાલીમમાં થિયરી શીખવાની હોય પણ આ તાલીમમાં તો પ્રેક્ટીકલી જુદા જુદા પ્રકારના મોલમાં જઈને શીખવાનું અને પછી આવી જ તાલીમ જીલ્લાના ભાઈઓ બહેનો ને આપવાની. નવી બહેનોને પસંદ કરવાનું કામ તો ઊભું જ રહ્યું. આ બધુ પચાવવું આપણા માટે સમય માંગી લે એવું હતું. આ રેટીંગ બહારથી આવેલા વિષય નિષ્ણાંતતાલીમકારે કરેલું હતું એટલે બધાને ના પસંદગીનું કારણ મોડે મોડે પણ સમજાયું.



## તાલીમકારોની પ્રાથમિક તાલીમ ૫

આ તાલીમ આગળ કેવીરીતે લઈ જવી તેની મુજબ સતત ચાલતી હતી, માસ્ટર ટ્રેનર બનવા માટે લેખિત અને મૌખિક પરીક્ષામાં પાસ થયાનું સર્ટીફિકેટ લેવું જરૂરી હતું. વિષય સેવા માટે નવો હતો અને આગળ તાલીમ લઈને જાય એમના માટે રોજગારીનો શું અને કેટલો સ્કોપ હતો એ ખબર ન હતી. CII સાથેના બાબતે મિટીંગ કરી અને ગુજરાતમાં આ કાર્યક્રમ બીજે કયાં ચાલે છે તેની ચર્ચા કરતાં જાણવા મળ્યું કે દિલ્હીમાં રાસ્કી નામની સંસ્થા છે જેના પોતાના પાર્ટનર ઘણાં મોલ છે, તેઓના સર્ટીફિકેટની વેલ્યું છે તેઓ સાથે જોડાણ કરતાં તેમણે તાલીમ કાર્યક્રમની રૂપરેખા આપી અને સેન્ટમ લર્નિંગ સંસ્થામાંથી નિષ્ણાંતને સેવામાં તાલીમ આપવા માટે મોકલ્યાં. આ તાલીમકાર જરા અલગ સ્વભાવના અને કડક હતાં. સેવામાં આપવામાં આવતી તાલીમ કરતાં તેમની તાલીમ આપવાની રીત અલગ હતી. તાલીમાર્થીઓનો તેમની સાથે સુમેળ ન હતો બેસતો. તેઓ રાત્રે ઘરે બેસીને હોમ વર્ક કરવાનું કામ સોંપતા અને બીજા દિવસે રજુઆત કરવાની રહેતી. આ બધું બહું અઘરૂં પડતું બહેનોને. સવારથી વહેલાં પોતાના ઘરનું કામ પતાવી જીલ્લામાંથી વહેલાં નિકળે અને રાત્રે મોડા પહોંચી ઘરનું કામ પતાવી વાંચવું પડે અને એ પણ અંગ્રજી ભાષામાં અને નવા વિષયમાં . આપણી આંખ ખુલી ગઈ કે રી ટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે લોકોને તૈયાર કરવા હશે તો એક પ્રકારની શિસ્ત કેળવવી જ પડશે. આ નિષ્ણાંત બહેનોને એમના નામથી બોલાવતાં આપણે સેવામાં માનથી નામની પાછળ 'નેન' અચુક બોલીએ. આ ભાઈ આપણાં આણંદના અનિતાબેનને અનિતા કહી બોલાવતાં તો અનિતાબેન કહેતાં મારેતો તમારી ઉમરનો દીકરો છે . તો પણ હું તમને અનિતા જ કહીશ એવો વળતો જવાબ આપતાં. આવું બહેનોને જરાં ઓછું ગમતું. વળી તાલીમ દરમ્યાન તાલીમના નકકી થયેલાં સમયનું ચુસ્ત પાલન કરવું , મોબાઇલ બંધ રાખવા, તાલીમ દરમ્યાન વારંવાર ઊભા થઈને બહાર નહીં જવાનું જેવા કડક નિયમો અઘરાં પડતાં . છેવટે તાલીમાર્થીઓને સમજાવું કે આપણે સારા માસ્ટર ટ્રેનર બનવું હશે તો આ રીતે તૈયાર થવું જ રહવું. રીટેલની તાલીમ આપવા આવેલાં બીજા તાલીમકાર જેમની સાથે તાલીમાર્થીઓને ફાવ્યું અને તેમણે તાલીમને સરળ બનાવીને શીખવાડ્યું. તાલીમ દરમ્યાન રીટેલ શોપમાં અનુભવ અને અવલોકન કરવા પણ જવાનું હતું.

આ દિવસો દરમ્યાન એક નવો જ અનુભવ થયો અને સમજાવું કે આ દુનિયા આપણી સેવાની દુનિયાથી અલગ જ છે અને એ પણ સમજાવું કે રીટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવું હોય તેણે આ ક્ષેત્રની પ્રાથમિક તાલીમનો અનુભવ લેવો જ પડે. આ તાલીમ લેવાથી રી ટેલ મેનેજમેન્ટ વિશે આછી પાતળી સમજ આવી. તેમની તાલીમ હિન્દી ભાષામાં હતી. કેટલાંક તાલીમાર્થીને ભાષાકીય રીતે અઘરુ પડ્યું. તાલીમ આપવાની પદ્ધતિ સેવા મેનેજરની સ્કૂલ કરતાં અલગ પ્રકારની હતી. તેઓ અમદાવાદના સ્થાનિક છે જેથી તેમની સાથેનું જોડાણ બરાબર રહેશે એમ વિચારી રાહત અનુભવી કે નવો રસ્તો મળી ગયો. તેમના દવારા માસ્ટર ટ્રેનરની તાલીમ, મુલ્યાંકન , પ્રેક્ટીસ અને રીફ્રેશમેન્ટ તાલીમો સતત ચાલુ રાખી. તેમણે અત્યાર સુધી ----- માસ્ટર ટ્રેનરને ----- તાલીમો આપી છે. તાલીમકારે અમદાવાદના રી ટેલ સ્ટોર્સ સાથે તાલીમ દરમ્યાન મુલાકાત અને ઓન ઘ જોબ તાલીમ લેવા માટે જોડાણો કરી આપવાની અને માસ્ટર ટ્રેનરને તૈયાર કરવાની જવાબદારી સ્વીકારી.

## તાલીમનું માળખું ૬

રી ટેલ મેનેજમેન્ટ વિષય નવો છે માટે આ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે અગાઉથી તાલીમ લેવી જરૂરી છે. આ તાલીમ આપવા માટે આપણી સાથે નિષ્ણાંતો જોડાયા. એક તાલીમ લીધી પછી બધાંએ સાથે મળીને નકકી કર્યું કે આ તાલીમ બે અઠવાડિયાની રાખવી જોઈએ અને તેમાં કયા કયા અગત્યના મુદ્દા વાણી શકાય. એક અઠવાડિયું કલાસરૂમ અને એક અઠવાડિયું ઓન ઘ જોબ તાલીમ આપી શકાય એ રીતે અભ્યાસક્રમનું માળખું બનાવ્યું છે. કલાસરૂમ તાલીમમાં તાલીમાર્થીઓને રી ટેલના વિષયોની સાથે સાથે ઝુમીંગ, પ્લેટફોર્મ સ્કીલ, વાતચીત કરવાની કળા, રજુઆત કરવાની કળા, રી ટેલ મેનેજમેન્ટ અને જુદા જુદા પ્રકારના મોલમાં વિઝીટ કરવાની એમ વિચાર્યું. રી ટેલ ક્ષેત્રમાં તાલીમાર્થીએ મોલમાં કામ કરવાનું એટલે જેમ ચોપડી વાંચીને તરવાનું ના શીખી શકાય એના માટે પાણીમાં કુદવું જ રહ્યું એમ મોલ વિશે કલાસમાં ન ભણી શકાય. એના માટે મોલમાં જઈને અનુભવ લેવો જ પડે. તાલીમના છેલ્લા દિવસે કલાસરૂમમાં બધા તાલીમાર્થી ભેગા મળીને એક મોલ બનાવે તેમાં બધી જ વ્યવસ્થા મોલ જેવી ગોઠવે અને સેવાની કાર્યકર્તા બહેનો ગ્રાહક બનીને ખરીદી કરવા જાય અને મજા ત્યારે આવે જ્યારે અમુક બહેનો વિચિત્ર ગ્રાહક બનીને જાય અને અમુક બહેનો કાઉન્ટર પર ઉભેલા બેન/ ભાઈને ગુસ્સો અપાવે, વસ્તુ પાડી દે એવી હરકતો કરે અને જોવે કે કાઉન્ટર પર ઉભેલા ભાઈ/ બહેન કેવું વર્તન કરે છે, તેમને પ્રોડક્ટ વિશે પુરતી સમજ છે કે નહીં. ત્યારબાદ એક ફિડબેક સેશન યોજાય જેમાં ગ્રાહક અને કાઉન્ટર પર ઉભેલા સેલ્સ એક્ઝીક્યુટીવનો અનુભવ કેવો રહ્યો તથા શું બરાબર હતું અને શું નહીં તેની ચર્ચા થાય.

### તાલીમાર્થીની પસંદગી ૭

તાલીમાર્થીની પસંદગી માટે સૌ પ્રથમ દરેક જીલ્લાના દરેક સેન્ટરોના ફળીયાઓમાં, ગામોમાં તથા કોલેજોમાં કાર્યશાળા યોજવામાં આવી અને તેમાં રી ટેલ ક્ષેત્ર શું છે, તેમાં રોજગારીની કેવી તકો છે અને તાલીમ લેવાની જરૂર કેમ છે, કેટલાં દિવસની તાલીમ હોઈ શકે, તાલીમ ફી, સ્ટીફેન્ડેટ વગેરે બાબતોની ચર્ચા કરવામાં આવી. તાલીમના બોશર તથા પબ્લિકાઓ વહેંચીને વધારેમાં વધારે લોકો સુધી પહોંચાયા. જે તાલીમ લેવા ઇચ્છતાં હોય તેમને નામ નોંધાવવાની અને ઇન્ટર વ્યુમાં હાજર રહેવાની તારીખ આપવામાં આવી. નકકી કરેલા દિવસે તાલીમાર્થીની પસંદગી કરી. આ કરતી વખતે તાલીમાર્થીની સામાન્ય માહિતીની સાથે સાથે તેમના ભાષાકીય જ્ઞાન તથા કોમ્પ્યુટરની જાણકારી કેટલી છે, તેમનું ગામ અને જીલ્લો છોડી તાલીમ લેવા અને રોજગારી મળેતો કામ કરવા તૈયાર છે કે કેમ તેની ચકાસણી કરી હતી. ઇન્ટર વ્યુ દરમ્યાન એ અનુભવ્યું કે, ગ્રામિણ વિસ્તારમાં રહેતાં તાલીમાર્થીને આ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે રી ટેલ ક્ષેત્રના જ્ઞાનની સાથે સાથે પોતાનો દેખાવ, પ્લેટફોર્મ સ્કીલ, વાતચીત કરવાની અને રજુઆત કરવાની કળાની તાલીમ લેવાની જરૂર લાગતી હતી.

આ બાબત દયાનમાં રાખીને તાલીમ કાર્યક્રમનું માળખું નકકી કરવામાં આવ્યું જેમાં ૧૫ દિવસ તાલીમ માટે રાખ્યા અને પોતાનો દેખાવ, પ્લેટફોર્મ સ્કીલ, વાતચીત કરવાની અને રજુઆત કરવાની કળાની, રી ટેલ મેનેજમેન્ટ, પ્લેસમેન્ટ તથા લેખિત પરીક્ષા આપવા કોમ્પ્યુટરથી બરાબર જાણકાર હોવા પડે માટે પરીક્ષા જેવા થોડા હેતુલક્ષી પ્રશ્નો તૈયાર કરી તેમને પ્રેક્ટીસ કરાવવી એવું ગોઠવવામાં આવ્યું.

કાર્યક્રમની શરૂઆતમાં મોલની વિઝીટોમાં મુલાકાતો કરી એ દરમ્યાન સમજાયું કે રી ટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે ઉમેદવારની લાયકાત અને જરૂરી દસ્તાવેજો આ મુજબ હોવા જોઈએ. જો આ મુજબ ના હોયતો વેચાણ કાઉન્ટર પર જોબ ના મળે.

- ઓછામાં ઓછા ૧૦ ઘોરણ ભણેલાં હોવા જોઈએ.

- ૮ કે ૯ પાસ ને ઓન ઘ જોબ તાલીમ મળી જાય પણ ક્યાંય જોબ પર ના રાખે.
- તેમનું ઓળખપત્ર હોવું જરૂરી છે.
- PAN Card હોવું જોઈએ.
- ઉમરનો પુરાવો હોવો જોઈએ.

આ વાતને ધ્યાનમાં રાખીને પણ તાલીમાર્થીની પસંદગીમાં અને તેમના દસ્તાવેજો પસંદ કરવામાં થોડા કડક રહેવું પડે, જે પાછળથી તેમના જ ફાયદામાં રહે. કાર્યશાળા અને ઇન્ટર વ્યુ દરમ્યાન એ જાણવા મળ્યું કે, ફેક્ટરી, કારખાના કે જોબ વર્ક કરવા જતાં હોય, કોલેજમાં ભણવા જતાં હોય એ ભાઈઓ બહેનોને તાલીમ લેવાં આવવું છે. તેઓ તાલીમના સમય પ્રમાણે આવવા ફ્રી નથી થઈ શકતાં આથી માળખામાં ફેરફાર લાવવા મનન અને ચિંતન કરીએ છીએ.

## રી ટેલ મેનેજમેન્ટની તાલીમો ૮

બધું ગ્રાઉન્ડ વર્ક કર્યા પછી સતત માસ્ટર ટ્રેનરને તૈયાર કરવા અને કાર્યક્રમની જાણકારી માટે એક અલગ ટીમ રાખવામાં આવી અને આ બંને કામ સાથે સાથે ચાલતાં જાય. નવા તાલીમકાર સાથે જુલાઈ માસમાં વિષયની સમજ માટે ત્રણ દિવસની પ્રાથમિક તાલીમ ગોઠવી જેમાં જીલ્લામાંથી અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલના તાલીમ કોઓર્ડિનેટરોને સાંકળ્યા. તાલીમ દરમ્યાન રીટેલ શોપમાં અનુભવ અને અવલોકન કરવા પણ જવાનું હતું. આ દિવસો દરમ્યાન એક નવો જ અનુભવ થયો અને સમજારું કે આ દુનિયા આપણી સેવાની દુનિયાથી અલગ જ છે અને એ પણ સમજારું કે રીટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવું હોય તેણે આ ક્ષેત્રની પ્રાથમિક તાલીમનો અનુભવ લેવો જ પડે.

## માસ્ટર ટ્રેનર્સની તાલીમ અને પ્રેક્ટીસ તાલીમો

આ તાલીમ જીલ્લાના અને અમદાવાદ શહેરના કેન્દ્રો પર કરવા માટે માસ્ટર ટ્રેનર્સને એક વખત વિષયની તાલીમ આપી અને તેમનો પોતાનો આત્મ વિશ્વાસ આવવો જરૂરી હતો અને તેઓ વિષયને બરાબર ન્યાય આપે એ જાણવું જરૂરી હતું. વિષય નવો હતો અને વારંવાર વાંચવો પડે, સમજવો પડે, ચિંતન અને મનન કરવું પડે ત્યારે બરાબર આવડે. આ માટે વારંવાર તેમની તાલીમની પ્રેક્ટીસ તાલીમો ગોઠવી તેમને તાલીમકાર તરીકે તૈયાર કરવામાં આવ્યા. જેમ જેમ માસ્ટર ટ્રેનર તાલીમ લેતાં ગયા તેમ તેમ તેમની પ્રેક્ટીસની તાલીમ ગોઠવાતી ગઈ.

તાલીમની પ્રેક્ટીસમાં માસ્ટર ટ્રેનર્સના તાલીમ આપવાની , વિષયવાર મુશ્કેલી જોતાં અલગ અલગ રીતે પ્રેક્ટીસ અને મુલ્યાંકન ગોઠવતાં ગયા.

પહેલાં તેમને વિષયવાર તાલીમકાર પાસે તાલીમ અપાવી તેમાંતેમને સમજવામાં અઘરૂં પડતું હતું તેથી આ જ તાલીમ તેમને ફરીથી આપી. તાલીમના છેલ્લા દિવસે ક્લાસરૂમમાં બધા માસ્ટર ટ્રેનર ભેગા મળીને રી ટેલની તાલીમમાં શીખ્યાએ દરેક પાસાને ધ્યાનમાં રાખીને એક મોલ બનાવે તેમાં બધી જ વ્યવસ્થા મોલ જેવી ગોઠવે અને સેવાની કાર્યકર્તા બહેનો ગ્રાહક બનીને ખરીદી કરવા જાય અને મજા ત્યારે આવે જ્યારે અમુક બહેનો વિચિત્ર ગ્રાહક બનીને જાય અને અમુક બહેનો કાઉન્ટર પર ઉભેલા બેનને ગુસ્સો અપાવે, વસ્તુ પાડી દે એવી હરકતો કરે અને જોવે કે કાઉન્ટર પર ઉભેલા બેન કેવું વર્તન કરે છે, તેમને પ્રોડક્ટ વિશે પુરતી સમજ છે કે નહીં. ત્યારબાદ એક ફિડબેક સેશન યોજાય જેમાં ગ્રાહક અને કાઉન્ટર પર ઉભેલા સેલ્સ

એકઝીક્યુટીવનો અનુભવ કેવો રહ્યો તથા શું બરાબર હતું અને શું નહીં તેની ચર્ચા થાય. આમ કરતાં બહેનો બરાબર ઘડાઈ ગયા. જેમાંથી તેમને શીખવા મળ્યું. ત્યારબાદ તેઓ તેમની પસંદગીનો વિષય તૈયાર કરીને તાલીમ આપે એવું ગોઠવાયું. તેમને બધાં ને તાલીમ આપવા માટે એક ક્લાક આપીએ તો કોઈનું સમય ૧૦-૧૫ મિનીટમાં જ પુરૂ થઈ જતું અને કોઈને બે ક્લાક લાગતાં. આથી લાગ્યું કે તેમને હજી વધારે શીખવાની જરૂર છે. માસ્ટર ટ્રેનર્સને ઘરે તૈયારી કરવાનું કહ્યું અને પહેલાં અઠવાડિયામાં એક દિવસ આવી પહેલાં દિવસની તાલીમ આપવી અને બીજા અઠવાડિયે બીજા દિવસની તાલીમ આપે અને દરેક દિવસે ત્રણ જીલ્લાની બહેનો જોડાય આમ કુલ ત્રણ દિવસમાં એક દિવસની પ્રેક્ટીસ પુરી થાય. માસ્ટર ટ્રેનર્સ ઘરેથી તૈયારી કરીને ન હતાં આવી સક્રિયતાએ પછીના અઠવાડિયે એવું ગોઠવ્યું કે અડધો દિવસ તેઓ બધાં સાથે મળીને પ્રેક્ટીસ કરે અને બપોર પછી તાલીમ આપે. તાલીમ દરમિયાન પહેલી વખત બહારના તાલીમકારે મુલ્યાંકન કર્યું અને જે બહેનો બીલકુલ ન હતાં ચાલે એવા તેમને ફરીથી આપવા માટે ના કહી. મુલ્યાંકન કરવા માટે દરેકે દરેક તાલીમમાં સેવા મેનેજરની સ્કૂલના એક માસ્ટર ટ્રેનર જોડાય અને દરેક માસ્ટર ટ્રેનર બીજા માસ્ટર ટ્રેનરનું મુલ્યાંકન કરે અને તેમને ૧,૨,૩,૪ કે ૫ ( ૧ એટલે વધારે સારા અને ૫ એટલે એકદમ નબળાં) નંબર આપે. આમ તેઓ બધાં એકબીજાનું અસપરસ મુલ્યાંકન કરે. આમ કરવાથી જાણવા મળે કે કયા વિષય પર હજી વધારે તૈયાર થવાની જરૂર છે. જ્યાં સુધી માસ્ટર ટ્રેનર બરાબર તૈયારના થઈ જાય ત્યાં સુધી આ પ્રોસેસ ચાલુ રાખીશું એમ વિચાર્યું,

### જીલ્લા અને અમદાવાદ શહેરના સેન્ટરો પર તાલીમ ૮

- સૌ પ્રથમ સાબરકાંઠા જીલ્લાના તાલીમાર્થી તાલીમ લેવા માટે તૈયાર થયા. પહેલી બેચ હોઈ તાલીમ સેવા મેનેજરની સ્કૂલના તાલીમ હોલમાં ગોઠવી હતી. તાલીમમાં પહેલાં દિવસે ૧૫ તાલીમાર્થી આવ્યા અને બે દિવસ પછી તેઓ પરત જતાં રહ્યા. પછીના દિવસોમાં ૧૩ તાલીમાર્થીઓ બધા દિવસ માટે આવ્યા. તાલીમ દરમિયાન જોયું કે તેઓ પહેલાં દિવસે બહુ શરમાતા હતાં અને તેમનો અવાજ નિકળતો ન હતો. બીજા દિવસે વાતચીત કરવાની કળા અને રજુઆત કરવાની કળાની તાલીમમાં તેમને બોલવું પડે એવી ઘણી એકસાઈસ કરવાની હતી. તેઓ બીજા દિવસથી બોલતાં થયા. સાત દિવસ દરમિયાન ઘણું પરિવર્તન તેમનામાં જોવા મળ્યું.
- તાલીમ દરમિયાન હાઈપર સીટીની પ્રેક્ટીકલ તાલીમ દરમિયાન સીફ્ટમાં કામ કરવામાં તાલીમાર્થીને અધરું લાગ્યું. તેમને આટલા ક્લાક ઊભા રહીને કામ કરવાની પ્રેક્ટીસ ન હોઈ બહું તકલીફ થતી. તેઓ જે દિવસે મોલમાં કામ કરવા ન જાય એ દિવસે સેવા મેનેજરની સ્કૂલમાં કે મોલના જવાબદાર વ્યક્તિને તેની જાણ ન હતાં કરતાં. જેના માટે પાછળથી આપણને મોલ તરફથી સાંભળવું પડ્યું. તાલીમાર્થી સાથે વાત કરતાં જાણ્યું કે, તેમને બધાને એક સરખા સમયે કામ કરવા જવું હતું અને રજા પણ સાથે જ જોઈતી હતી. છોકરાઓને રાત્રે મોડા સુધી કામ કરવું ગમતું ન હતું. જે કોઈ તાલીમાર્થી ભાઈ કે બેન સારૂ કામ કરે તેને હાઈપર સીટીમાંથી નોકરી કરવાની તક આપીશું એમ બીજા તાલીમાર્થીની સામે કહેતાં, જેથી અન્ય ભાઈ બહેનને થતું કે કેમ અમે સારૂ કામ નથી કરતાં? બીજા જ દિવસથી તેઓનો મુડ બદલાઈ જતો કે કામ પર આવવાનું બંધ કરી દેતાં.
- અમુક તાલીમાર્થીના કિસ્સામાં એવું ચ બન્યું કે તેઓ જ્યાં રહેતાં હતાં એની આજુબાજુમાં રહેતા પડોશી જ્યાં કામે જતાં ત્યાં કામ કરવાનું આપણ તાલીમાર્થી ગોઠવતાં. એ વખતે સેવામાં ચિંતા થતી કે આ નાના અને નવા સવા છોકરાઓ પાસે કોઈક એવું કામ ન કરાવતાં હોય જે પાછળથી



તેમના માટે ચિંતાનો વિષય કે ભયજનક પુસ્તક થાય અને તેમને વળતર કેટલું ચુકવે છે કામ અને કામના સંદર્ભમાં એ પણ જોવું પડે. નાના અને શહેરમાં નવા છોકરાઓને આ વાત ના સમજાય.

- ત્યાર બાદ અમદાવાદ અને ગાંધીનગર જીલ્લાની તાલીમો ગોઠવાઈ, અમદાવાદના ચાર શાંતિપથ કેન્દ્રો પર તાલીમો ગોઠવાઈ. હાલમાં મહેસાણા, આણંદ અને બોડેલી જીલ્લામાં જ્ઞાન વિજ્ઞાન કેન્દ્રો પર માસ્ટર ટ્રેનર તાલીમ આપે છે.
- તાલીમ ગોઠવવા માટે બધા સેન્ટર પર ખુરશી ટેબલ પર બેસાડવાની વ્યવસ્થા નથી એ ગોઠવણ કરવી અઘરી છે, કાર્યક્રમમાં એની જોગવાઈ નથી. આથી જીલ્લામાં તાલીમ ગોઠવવામાં અગવડ પડે છે.

## તાલીમ મોડ્યુલ

રાસ્કીની તાલીમમાં રી ટેલ મેનેજમેન્ટના વિષયનું તાલીમ મટીરીયલ આપ્યું હતું. તાલીમ આપતી વખતે સામાન્ય સમજ મળી હતી. આ મટીરીયલ પર તેમનો કોપીરાઈટ હતો જેથી સીધે સીધી તેની વિગતો વાપરી શકાય જ નહીં. આ તાલીમ લઈ સેવાએ ૩૬,૦૦૦ જેટલાં લોકોને તૈયાર કરવાના છે અને સેવાએ ઓછામાં ઓછા ૮ ધોરણ અભ્યાસ કરેલાં ગ્રામિણ અને શહેરી યુવા પેઢીને દયાનમાં રાખીને મોડ્યુલ તૈયાર કરવું પડે એમ હતું. સેવા મેનેજરની સ્કૂલની ટીમે જાતે મોડ્યુલ બનાવવાનું શરૂ કર્યું. ત્યારબાદ મોડ્યુલ બનાવવા માટે એક તાલીમ નિષ્ણાંત બેનને બોલાવ્યા. તેમના બનાવેલા તાલીમ મોડ્યુલની રીત અલગ હતી. તેઓએ થોડા ઊંચ લેવલના માસ્ટર ટ્રેનર્સ અને તાલીમાર્થીને દયાનમાં રાખી મોડ્યુલ બનાવ્યું હતું. તેમને અમે સતત કહેતાં કે તમે ગ્રાસરૂટના લોકોને સમજાય તેવું મોડ્યુલ બનાવજો પણ આ તેમને સમજાતું નહીં અને તેઓ દલીલો કરતાં કે આટલું બધું માસ્ટર ટ્રેનરને કહેવાનું ના હોય તેમને જાતે જ પ્રવૃત્તિ કરતાં આવડવું જોઈએ. આપણે સેવા મેનેજરની સ્કૂલના મોડ્યુલમાં બરાબર સુચના આપતાં હોઈએ છીએ જેમકે, હવે તમે તાલીમાર્થીને કહોકે તમારામાંથી ૩ તાલીમાર્થી પ્રવૃત્તિ કરવા માટે સ્પેરછાએ આગળ આવે અને હવે તમે તેમને સમજાવો કે તમારામાંથી બે ગ્રાહક હશે અને એક વ્યક્તિ વેચાણ કાઉન્ટર પર ઉભા રહેશે અને તમારે હવે રોલ પ્લે કરવાનો છે.

રાસ્કીની તાલીમ દરમ્યાન મૌખિક પરીક્ષા લેવાં બહારથી જે નિષ્ણાંત આવ્યા હતાં તેમણે રાસ્કીનું અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલે બનાવેલું મોડ્યુલ જોયું અને સુચન કર્યું કે આટલાં બધા વિષયો ભણાવવાની જરૂર નથી રીટેલ ના વેચાણ કાઉન્ટર પર કામ કરવા માટે અમુક પાયાનું જ્ઞાન હોય તો ચાલે. આ તાલીમ આપવાની જવાબદારી લેવાનું તેમણે સ્વીકાર્યું. તેમણે આ માટે પ્રેઝન્ટેશન તૈયાર કર્યું અને અમદાવાદના જુદા જુદા મોલમાં ટીમને ક્યાં ક્યાં મોકલી શકાય એ ગોઠવણ કરી.

## ઓન ઘ જોબ તાલીમ

આ તાલીમ માટે કાર્યક્રમની શરૂઆતમાં એક બે મોલમાં વાત કરી હતી. ત્યારબાદ તાલીમની પહેલી બેચ તૈયાર થઈ ત્યારે અમદાવાદમાં હાઈપર સીટી અને સેન્ટ્રલ મોલમાં વાત કરી હતી અને હાઈપર સીટીના એચ.આર. મેનેજર સાથે રૂબરૂ જઈને મિટીંગ કરી હતી અને તેમને જણાવ્યું હતું કે અમારી બેચ ગ્રામિણ

વિસ્તારની પણ હશે. તેની સાથે તેમને વાંધો ન હતો. તેઓએ તાલીમાર્થી માટે સાત દિવસ, દસ દિવસ અને એક મહિનો ઓન ઘ જોબ તાલીમ આપવાની તૈયારી બતાવી અને એમ પણ કહ્યું કે તમારી બેચમાંથી જે તાલીમાર્થી એક મહિનો તાલીમ લેશે અને એ અમને સારા લાગશે તો તેમને અમે કામપર રાખી લઈશું. તેઓ પહેલી બેચને મળવા સેવામાં આવ્યા હતાં. અત્યાર સુધી હાઈપર સીટીમાં પાંચ બેચમાં ૨૨ તાલીમાર્થી અને સેન્ટ્રલ મોલમાં બે બેચમાં ૯ તાલીમાર્થી ઓન ઘ જોબ તાલીમ લીધી છે. આ તાલીમ દરમ્યાન તાલીમાર્થીઓ સાથે ખાટાં મીઠા અનુભવો રહ્યા. જેમકે ,

- તાલીમાર્થી બહેનો ભાઈઓને મોલના નિયમો પ્રમાણે સમયસર પહોંચવું અઘરૂં પડતું હતું.
- તેઓ રજા રાખવી હોયતો પોતાની મરજીથી રજા રાખતાં અને છેવટે મોલમાંથી ફોન આવતો ત્યારે ખબર પડતી કે આજે જે તે વ્યક્તિ તાલીમ માટે ગયા નથી.
- મોલમાં છોકરીઓ અને છોકરાંઓ માટે અલગ સમય હોય તેઓ સાંજે ૭-૮ વાગ્યા બાદ છોકરીઓને રાખતાં નથી એટલે કે તેમની ડ્યુટી સવારે વહેલાં શરૂ થાય અને સાંજે ઝડપથી પુરી થાય. છોકરાંઓને બપોરે જવાનું અને રાત્રે મોલ બંધ થાય ત્યાં સુધી રહેવાનું. એક જ જીલ્લાના ભાઈઓ બહેનો હોય ત્યારે તેમને બધાંને સાથે જ કામે જવું હોય અને સાથે જ રજા રાખવી હોય. એમની ઇચ્છા પ્રમાણે ના થાય એટલે જવાનું બંધ કરી દે અને પુછીએ ત્યારે ખબર પડે કે તેમને શું પ્રશ્ન છે. આમ થાય એટલે મોલનું કામકાજ પણ બગડે.
- હાઈપર સીટીને જે બહેન કે ભાઈ બરાબર લાગે તેને તરત જ કહી દેતાં કે તમારી તાલીમ પુરી થાય કે તરત જ તમને જોબ પર લઈ લઈશું. આ વાત બીજા ભાઈબહેન સાંભળતાં તો તેમને દુઃખ થયું કે અમને કેમ નહીં? પછી તેઓના કામ કરવા પર અસર થતી અને પછી તેઓ અચાનક મોલમાં જવાનું બંધ કરી દેતાં. તેમને ફરીથી મનાવી સમજાવીને મોકલવા પડતાં.
- તાલીમ દરમ્યાન એક દુખદ અનુભવ સાબરકાંઠાના તાલીમાર્થી નરેન્દ્રભાઈનો રહ્યો. તેઓ આર્ટસ ગ્રેજ્યુએટ છે. ક્લાસરૂમ તાલીમમાં આખી બેચમાં તેઓ સૌથી વધારે હોશિયાર હતા. તેઓ એક મહિનો ઓન ઘ જોબ તાલીમમાં ગયા હતાં. તેમનું ત્યાં પણ પરફોર્મન્સ સારૂ હતું . હાઈપર સીટીમાં તેઓ વેચાણના કાઉન્ટર પર હતાં. તેમનું કામ જોઈને તેમને કેશીયર તરીકે કામ પર રાખવાની વાત કરી અને રૂ.૧૦,૦૦૦/- મહેનતાણાંની ઓફર આપી. પહેલાં તો આ ભાઈને એ પ્રશ્ન થયો કે તેઓ ઊભા ઊભા કામ કરતાં બીમાર થઈ ગયા અને જવાનું બંધ કરી દીધું. આટલી સારી ઓફર મળી હતી અને તેઓ દુર્લભ રાખતાં હતાં, તેમને આ ઓફરની અગત્યતા સમજાવવા ઓફિસમાં બોલાવી તેમની સાથે વાત કરી. ત્યારે તેઓ ના જ કહેતાં હતાં હાઈપર સીટીમાં જવાની, વાત વાતમાં ખબર પડી કે તેમને પરોઠા પેક કરવાની જોબ મળી છે અને એ કામ બેઠાં બેઠાં થઈ શકે છે એટલે ત્યાં જ જશે. તેમને સમજાવ્યું કે આટલાં સારા મહેનતાણાંનું કામ ક્યાંયના મળે તમારે હાઈપર સીટીમાં જવા માટે વિચારવું જોઈએ. તેઓએ કહ્યું કે હું વિચારીને ફોન કરી દઈશ. તેઓએ ફોન પણ ન કર્યો અને મળવા પણ ના ગયાં. ચાર દિવસ પછી મળવા ગયા ત્યારે ખબર પડી કે એ જગ્યા પર કોઈ બીજાને કામે રાખી દીધા છે. તેમને મોડા આવવાનું કારણ પુછતાં તેમણે કહ્યું કે મારે કેશીયર તરીકે કામતો કરવું જ હતું પણ મારા આધારકાર્ડ અને પાનકાર્ડ કરાવવા ગયો હતો. આમ સમયસર વાત ના કરતાં કે મળવા ન જતાં તેમણે નોકરી ગુમાવી.
- અમદાવાદ શહેરના એક બેનને હાઈપરસીટીમાં કામ કરતાંત્યાં કામ કરતાંએક ભાઈ સાથે અણબનાવ બનતાં વાત બહું આગળ વધી ગઈ અને લાંબી ઇન્કવાયરી ચાલી. આ બેનનું પરફોર્મન્સ સારૂ હતું પણ તેઓ પણ મોલમાં આગળ વધી શક્યા નહીં.

- એક બેન હાઇપર સીટીમાં તાલીમ લેતાં લેતાં મોલના બીજા કાર્યકર્તા સાથે મિત્રતા કરીને એક બ્રાન્ડમાં કામ કરવા જોડાઈ ગયાં, મોલમાં જવાનું થયું સેવા તરફથી પણ જોબ મળી એટલે મારી જાતે જ મળી છે એમ કહેવા લાગ્યા.
- એક જીલ્લાની બહેનો હાઇપર સીટીના બહેનને ઘેરી વળી અને કહેવા લાગી કે અમને તો સેવાએ કહ્યું છે કે અમને તો અહીં જોબ મળી જ જશે. તમારે અમને જોબ આપવી જ પડશે. આમ તેઓ અગાઉથી અંદર અંદર નકકી કરીને કહેતાં હતાં.

## તાલીમકારોની પ્રાથમિક તાલીમ

આ તાલીમ આગળ કેવીરીતે લઈ જવી તેની મુખ્યભાગ સતત ચાલતી હતી, માસ્ટર ટ્રેનર બનવા માટે લેખિત અને મૌખિક પરીક્ષામાં પાસ થયાનું સર્ટીફિકેટ લેવું જરૂરી હતું. તાલીમ આપવા આવેલ રાસ્કી સંસ્થાના તાલીમકાર જરા અલગ સ્વભાવના અને કડક હતાં. સેવામાં આપવામાં આવતી તાલીમ કરતાં તેમની તાલીમ આપવાની રીત અલગ હતી. તાલીમાર્થીઓનો તેમની સાથે સુમેળ ન હતો બેસતો. તેઓ રાત્રે ઘરે બેસીને હોમ વર્ક કરવાનું કામ સોંપતા અને બીજા દિવસે રજુઆત કરવાની રહેતી. આ બધુંબધું અઘરૂં પડતું બહેનોને. છેવટે તાલીમાર્થીઓને સમજાયું કે આપણે સારા માસ્ટર ટ્રેનર બનવું હશે તો આ રીતે તૈયાર થવું જ રહ્યું.

તેમની મૌખિક પરીક્ષા ગોઠવાઈ તેમાં બહારના સલાહકાર/ ટ્રેનર આવવાના હતાં. તેમનો ૮ વર્ષનો રીટેલ ક્ષેત્રમાં અનુભવ હતો. તેમણે રી ટેલ વિષયની તાલીમ આપવામાં સેવાને મદદ કરવાની તૈયારી બતાવી. જુલાઈ માસમાં ત્રણ દિવસની તાલીમ ગોઠવી તેમની સાથે પહેલી તાલીમ ગોઠવાઈ તેમાં ૨૧ માસ્ટર ટ્રેનર અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલની ટીમે ભાગ લીધો. જેમની સાથે તાલીમાર્થીઓને ફાલ્યું અને તેમણે તાલીમને સરળ બનાવીને શીખવાડ્યું. તાલીમ દરમ્યાન રીટેલ શોપમાં અનુભવ અને અવલોકન કરવા પણ જવાનું હતું.

આ દિવસો દરમ્યાન એક નવો જ અનુભવ થયો અને સમજાયું કે આ દુનિયા આપણી સેવાની દુનિયાથી અલગ જ છે અને એ પણ સમજાયું કે રીટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવું હોય તેણે આ ક્ષેત્રની પ્રાથમિક તાલીમનો અનુભવ લેવો જ પડે. આ તાલીમ લેવાથી રી ટેલ મેનેજમેન્ટ વિશે આછી પાતળી સમજ આવી. તેમની તાલીમ હિન્દી ભાષામાં હતી. કેટલાંક તાલીમાર્થીને ભાષાકીય રીતે અઘરુ પડ્યું. તાલીમ આપવાની પદ્ધતિ સેવા મેનેજરની સ્કૂલ કરતાં અલગ પ્રકારની હતી. તેઓ અમદાવાદના સ્થાનિક છે જેથી તેમની સાથેનું જોડાણ બરાબર રહેશે એમ વિચારી રાહત અનુભવી કે નવો રસ્તો મળી ગયો. તેમના દવારા માસ્ટર ટ્રેનરની તાલીમ, મુલ્યાંકન , પ્રેક્ટીસ અને રીફ્રેશમેન્ટ તાલીમો સતત ચાલુ રાખી. તેમણે અત્યાર સુધી ----- માસ્ટર ટ્રેનરને ----- તાલીમો આપી છે. તાલીમકારે અમદાવાદના રી ટેલ સ્ટોર્સ સાથે તાલીમ દરમ્યાન મુલાકાત અને ઓન ઘ જોબ તાલીમ લેવા માટે જોડાણો કરી આપવાની અને માસ્ટર ટ્રેનરને તૈયાર કરવાની જવાબદારી સ્વીકારી.

## જોડાણો

રાસ્કી સંસ્થા સાથે જોડાણ

સેવા માટે આ વિષય નવો હતો, કેવીરીતે તાલીમ આપવી, કોણ તાલીમ આપશે એ વિચારવાનું હતું. સેવાએ CII સાથે વાત કરી , કેમકે સેવા ત્યાં સભ્ય છે. તેમણે RASCI નો સંપર્ક કરાવી આપ્યો તેમના સર્ટીફિકેટની વેલ્યુ છે અને તેમના વિષયો જાણવા મળશે એ હેતુથી તેમની સાથે જોડાણ કરવા વિચાર્યું. તેમની સાથે

જોડાણ કરવાથી દેશમાં ચાલતી પ્રધાનમંત્રી કૌશલ્ય વર્ધન યોજાનનો લાભ કેન્દ્રને અને તાલીમાર્થીને થાય એમ હતો. તેમની સાથે જોડાણ કરવાનું પડકારરૂપ હતું. રાસકી સંસ્થા પ્રોફેશનલ સંસ્થા છે અને તેમને સેવા વિશે, જીલ્લા એસોસીએશન વિશે અને અન્ય ભગિની સંસ્થાઓ વિશેની માહિતી આપવાની હતી. જે એકદમ કાયદાકીય કાગળો તૈયાર કરવાની બાબત હતી, જેમાં નોટરી કરાવવી પડે અને અંગ્રેજી ભાષામાં લખાણ હોવું પડે. આ પ્રક્રિયા એકદમ લાંબી હતી. આવી માહિતી કોઈ કંપનીએ આપવાની હોય તો તેમના માટે આ વાત સરળ હોત પણ અસંગઠિત વર્ગના બહેનોની સંસ્થાએ હંમેશા બહેનોના પ્રશ્નોમાં કાયદા વિશે સતત સંઘર્ષો કર્યા છે, આ બધા પ્રશ્નોની સાથે બધા જરૂરી લખાણો એક વટવૃક્ષની જેમ ફેલાએલી સેવાની જુદી જુદી ભગિની સંસ્થાઓ પાસેથી માહિતી લઈને અંગ્રેજી ભાષામાં તૈયાર કરવાના હતાં અને નોટરી કરાવીને મોકલવાના હતાં. આ બધું ભેગું કરવામાં ઘણો સમય લાગ્યો.

તાલીમ ક્લાસરૂમની સુવિધા અને એ રૂમ કઈ સાઈઝનો છે એ માહિતી મેળવવામાં પણ સમય લાગ્યો. આ માહિતી ભેગી કરતી વખતે એટલું શીખ્યા કે આ માહિતી કયાંક એક જગ્યાએ ભેગી કરેલી હોવી જ જોઈએ. તેઓ તાલીમ ક્લાસરૂમનું ઓડિટ કરે છે, જેમાં એક સેન્ટરની ઓડિટફી રૂ. ૨૦૦૦ છે. સેવા તેમની પાર્ટનર બને તો તેઓ પાંચ સેન્ટરનું ઓડિટ ફી કરી આપશે. સેવાએ બધા કેન્દ્રની ફી ભરી અને જરૂરી તમામ માહિતી આપી દીધી. આ ઓડિટ થાય પછી રાસકી તરફથી તાલીમના ટાર્ગેટ મળશે. રાસકીએ તાલીમાર્થી ના ડેટા અને કેન્દ્રની માહિતી માટે એક સોફ્ટવેર બનાવ્યું છે, સેન્ટર ઓડિટ પછી સેવાને દરેક સેન્ટર માટે log in Id. અને password આપશે.

રાસકીની તાલીમ ગુજરાતી કે હિન્દી ભાષામાં હોવાને બદલે કફત અંગ્રેજી ભાષામાં હતી, તાલીમનું સાહિત્ય અંગ્રેજી ભાષામાં હતું. તાલીમ આપવાની પદ્ધતિ એકદમ અલગ હતી. જેમ ઉચ્ચ કક્ષાની તાલીમમાં તાલીમાર્થીએ જાતે ભણવાનું હોય અને બીજા દિવસે શું સમજ્યા તેની રજુઆત કરવાની હતી, જે ના સમજાય એ પુછી શકાય, હવે અંગ્રેજી વાંચવામાં જ તકલીફ પડતી હોયતો બાકીની બીજી વાત કયાંથી સમજાય. અંગ્રેજી વાંચી શકે એમનો આત્મ વિશ્વાસ ડગેલો જેવા મળ્યો. આ તાલીમ લઈને પરીક્ષા આપવાની હતી બહેનોએ અને એ પણ ઓન લાઇન. એક તો વાત એવી પણ હતી કે બહેનોએ અભ્યાસ દરમ્યાન પરીક્ષા આપી હશે અને આટલા વરસો પછી ફરીથી પરીક્ષા આપવાની જે તેમના માટે મોટી ચિંતાનો વિષય હતો. સૌથી મોટા માસ્ટર ટ્રેનર ૫૦ વરસના અને સૌથી નાના ૨૦ વરસના બહેન હતાં. એક ક્લાસમાં ૬૪ તર્કસંગત સવાલોના જવાબો આપવાના, કોમ્પ્યુટરમાં પરીક્ષા કદી જોઈ ન હતી. આજુ બાજુના બહેનો ના સવાલોનો ક્રમ અલગ હોય જેથી એકબીજાની મદદ લેવાનું તો બીલકુલ શક્ય જ ન હતું. તાલીમ લેવા આવ્યા ત્યારે મનમાં એમ હતું કે હિન્દીમાં તાલીમ હશે અને તાલીમનું સાહિત્ય અંગ્રેજી ભાષામાં જોઈને નાસીપાસ થઈ ગયા તાલીમના ક્લાસો પણ વધારે હતાં સવારે ૯.૩૦ થી સાંજે ૬.૩૦ અને એમાં જીલ્લામાંથી આવવાનું, રાત્રે ઘરે ક્યારે પહોંચવાનું અને ક્યારે વાંચવાનું? આ પરીક્ષા પછી મૌખિક પરીક્ષા (Viva) હતી જે આપવાનું બધા માટે સરળ હતું અને કોઈના ચહેરા પર ચિંતા ન હતી. રોલ પ્લેની પદ્ધતિથી પણ પરીક્ષા લેવામાં આવી, આ રીત સરળ હતી પણ જો વિષયને બરાબર સમજ્યા હોવ તો. રી ટેલના વિષયો જાતે ઘરે જઈને સમજવા અઘરા હતાં માટે તેમાં બહેનોને મુશ્કેલી પડી.

## નવા તાલીમકર

તાલીમકારોની તાલીમ દરમ્યાન તેમની મૌખિક પરીક્ષા ગોઠવાઈ તેમાં મૌખિક પરીક્ષા લેવા બહારના સલાહકાર/ ટ્રેનર આવ્યા હતાં. જેમનો રીટેલ ક્ષેત્રમાં ૮ વર્ષનો અનુભવ હતો. તેમની સાથે વિષય બાબતે

ચર્ચા થતાં તેમણે રી ટેલ વિષયની તાલીમ આપવામાં સેવાને મદદ કરવાની તૈયારી બતાવી. જુલાઈ માસમાં ત્રણ દિવસની તાલીમ ગોઠવી તેમની સાથે પહેલી તાલીમ ગોઠવાઈ તેમાં ૨૧ માસ્ટર ટ્રેનર અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલની ટીમે ભાગ લીધો હતો. તેમણે તાલીમ દરમિયાન જુદા જુદા પ્રકારના મોલ અને બ્રાન્ડના સ્ટોર્સમાં વિઝીટ ગોઠવી રીટેલ ક્ષેત્રનું પાયાનું જ્ઞાન આપ્યું હતું.

## મોલ સાથે જોડાણો

કાર્યક્રમની શરૂઆતમાં એક બે મોલમાં વાત કરી હતી. ત્યારબાદ તાલીમની પહેલી બેચ તૈયાર થઈ ત્યારે બહારના તાલીમકારની સાથે રહી અમદાવાદમાં હાઈપર સીટી અને સેન્ટ્રલ મોલમાં વાત કરી હતી અને હાઈપર સીટીના એચ.આર. મેનેજર સાથે રૂબરૂ જઈને મિટીંગ કરી હતી. આ જોડાણો સિવાય જીલ્લાઓમાં તાલીમ ગોઠવાય ત્યારે તાલીમાર્થીઓને જીલ્લામાં જ મોલમાં ઓન ઘ જોબ તાલીમ મળે એ માટે સેવા મેનેજરની સ્કૂલની ટીમના જે તે કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ જીલ્લામાં જઈને જીલ્લાટીમ સાથે રહીને બીગ બજાર, ડી માર્ટ, હાઈપર સીટી , આધાર મોલ સાથે સંકલન કર્યું અને બધી જગ્યાએથી સારા પ્રતિભાવો મળે છે.

આપણાં તાલીમાર્થીઓને એક મહિનો તાલીમ લે તેમને મોલમાંથી સ્ટાયપેન્ડ મળેતો તાલીમાર્થીનો રસ જળવાઈ રહે અને ઉત્સાહથી તાલીમમાં આવે એ માટે વાત કરી હતી. હાઈપર સીટીના નિયમ પ્રમાણે તેઓ સ્ટાયપેન્ડ ના આપી શકે પણ સેવાના તાલીમાર્થી છે માટે સારૂ કામ કરનાર તાલીમાર્થીને તેઓ ગ્રીફ્ટ વાઉચર આપશે એવી હાઈપર સીટીએ તૈયારી બતાવી.

સેન્ટ્રલ મોલમાં જુલાઈ- ઓગષ્ટ દરમિયાન તાલીમાર્થીને મોકલ્યાં હતાં. આ મોલમાં ૫૦ જેટલો સ્ટાફ છે અને ત્યાં જે કસ્ટમર જાય એ ઓછામાં ઓછી ૧૦,૦૦૦ની વસ્તુઓતો ખરીદે જ. ત્યાં સ્ટાફ માટે નિયમો સ્ટ્રીક છે અને બહારના કોઈને તાલીમ આપતાં નથી પણ સેવાના લીધે તેઓ તાલીમ આપવા તૈયાર થયા, બીજી સંસ્થાઓ તાલીમાર્થીને મોકલેતો, ફી આપવી પડે. સેવા માટે ફી નહીં લે તેવું તેમણે સામેથી જ કહ્યું. ત્યાં તાલીમાર્થીને પહેલાં દિવસે કલાસરૂમ તાલીમ આપે અને જુદા જુદા વિભાગમાં મુકે અને તેમની સાથે સતત એક સીનીયર કાર્યકર સાથે હોય. આપણે જેટલાં દિવસ તાલીમાર્થી મોકલવા હોય એટલાં દિવસની તેમણે છુટ આપી છે.

બંને મોલે તાલીમ લીધાનું સર્ટીફિકેટ આપવા તૈયારી બતાવી છે, તાલીમાર્થીને સેવા અને મોલ બંને તરફથી એક કોમન સર્ટીફિકેટ આપવાનું વિચાર્યું.

## તાલીમ આપવા માટે પાસ થયાનું સર્ટીફિકેટ

તાલીમકારે આ તાલીમ આપવા માટે રાસ્કીની પરીક્ષા આપી તેમનું સર્ટીફિકેટ લેવું જરૂરી છે. તેના માટે રૂ. ૨૦૦૦/- ફી ભરવી પડે. જો પરીક્ષામાં પાસ ના થાવતો ફરી પરીક્ષા આપવી પડે અને એ વખતે ફરી રૂ. ૧૦૦૦/- રી ટેસ્ટના ભરવા પડે. તેમનું આપેલું સર્ટીફિકેટ એક વરસ સુધી માન્ય રહે. જો માસ્ટર ટ્રેનર તરીકે આગળ કામ ચાલું રાખવું હોય તો એ બહેને બીજા વરસે ફરીથી પરીક્ષા આપવી પડે. જેમની પહેલી તાલીમ થઈ એ ૧૫ બહેનોએ આ પરીક્ષા આપી છે, જેમાં ૮ બહેનો પાસ થયા અને ૭ બહેનો નાપાસ થયા. તેમની ઇરછા છે કે તેઓ પરીક્ષા આપી માસ્ટર ટ્રેનર બને. માટે તેમને ફરીથી તૈયારી કરાવી આગામી ઓક્ટોબર માસમાં પરીક્ષા અપાવવાની છે.



શ્રમ અને રોજગાર મંત્રાલયના માનનીય મંત્રીશ્રીએ સેવામાં રીટેલ મેનેજમેન્ટની તાલીમ લઈને તૈયાર થયેલાં બે તાલીમાર્થીને ૧૫ જુલાઈ વિશ્વ યુવા કૌશલ્ય દિવસના રોજ સર્ટીફિકેટ આપી તેમનું ઉત્સાહવર્ધન કર્યું હતું.

## તાલીમાર્થી ડેટા બેઝમાં ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ

આ કાર્યક્રમમાં ૩૬,૦૦૦ તાલીમાર્થીઓની માહિતી જેમકે કયા તાલીમાર્થીએ કયારે તાલીમ લીધી, કયાં ઓન લાઇન જોબ તાલીમ લીધી, કયાં જોબ માટે ઇન્ટરવ્યુ આપ્યો, તેઓ ત્યાંજ કામ કરે છે કે છોડીને જતાં રહ્યાં તથા સેન્ટર દીઠ માર્ટર ટ્રેનરે કેટલાં તાલીમાર્થીને કયારે તાલીમ આપી આ બધો ડેટા રાખવા માટે કોઈ નક્કર સીસ્ટમ હોવી જોઈએ. શરૂઆતમાં કામ નાનું હોય તાલીમના ડેટા પહેલાં રજીસ્ટ્રરમાં નોંધતાં, ત્યારબાદ કોમ્પ્યુટરમાં વિગતો રાખતાં થયા ત્યારબાદ ગુગલ ફોર્મમાં રાખવાનુંસરળ હોય તેમાં રાખવાનુંશરૂ કર્યું અને આમ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરતાં થયા. આ માટે સોફ્ટવેર બનાવવા માટે જીલ્લા અને સહેરની ટીમો અને માર્ટર ટ્રેનરો સાથે બેસીને કાર્યશાળા કરી અને નક્કી કર્યું કે કયા કયા ડેટા હોવા જરૂરી છે. આ વિગતો એકત્રિત કરવા એ પણ દયાનમાં રાખવામાં આવ્યું કે તાલીમાર્થી પાસેથી શું વિગતો ઇન્ટરવ્યુ વખતે લેવી અને કયા દસ્તાવેજો તેમની પાસેથી લેવા. આ ડેટા બેઝ તૈયાર કરવા માટે નિષ્ણાંતોની મદદ લીધી આ ડેટા જીલ્લા કક્ષાએ નોંધાવાના છે અને દરેક જીલ્લાના ડેટા ઓન લાઇન સેવા મેનેજરની સ્કૂલ પાસે રહેશે. જીલ્લા કક્ષાએ નોંધવામાં અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલ પાસે સેન્ટ્રલી રાખવામાં કેવું રહેશે તેની પ્રેક્ટીસ કરી ત્યારે પહેલી વાર જીલ્લાની બહેનોને અઘરું લાગ્યું અને તેમાં વિગતો એક બીજી સાથે જોડાએલી છે અને એક વિગત ના આવી હોય તો આગળ વધી ના જ શકાય ત્યારે એ સમજાયું કે તાલીમાર્થીનું રજીસ્ટ્રેશન થાય ત્યારે ચોકસાઈથી વિગતો લેવી પડશે. આ વિગતો નોંધવા માટે બીજી ત્રણ વખત પ્રેક્ટીસ કરી ત્યારે હવે જીલ્લાની બહેનોને લાગ્યું કે અમે હવે આ કામ સરળતાથી કરી શકીશું.

## જીલ્લા અને અમદાવાદ શહેરના સેન્ટરો પર તાલીમ

સૌ પ્રથમ સાબરકાંઠા જીલ્લાના તાલીમાર્થી તાલીમ લેવા માટે તૈયાર થયા. આ કાર્યક્રમની સૌથી પહેલી બેચ હતી. આમ તો તાલીમ જીલ્લા કક્ષાએ જ રાખવાની હોય ત્યાં કલાસરૂમ છે. જીલ્લામાં તાલીમ કરવા માટે કોઈને આત્મ વિશ્વાસ ન હતો રહેતો, માર્ટર ટ્રેનર પણ ન હતાંઅને વળી ત્યાં મોલ નથી હોય તાલીમ સેવા મેનેજરની સ્કૂલના તાલીમ હોલમાં ગોઠવી હતી. અમદાવાદમાં પણ તાલીમ માટે ઘણી તૈયારી કરવી પડી જેમકે તાલીમાર્થીઓને રહેવાનું, જમવાનું, આટલાં મોટા શહેરમાં પહેલી વાર આવતાં હોય એ બાબતની જાણકારી વગેરે વગેરે. તાલીમમાં પહેલાં દિવસે આટલું સંકલન કર્યું હતું બધાને સત ચિંતા હતી કે કેટલાં તાલીમાર્થી આવશે. બીજી તાલીમોમાં આમ ન થાય કેમકે સેવાની જાણીતી સભ્ય બહેનો આવે, આતો યુવાન બાળકો. તેઓનો મુડ ગડીક વારમાં બદલાઈ જાય. પહેલાં દિવસે ૧૫ તાલીમાર્થી આવ્યા અને બે દિવસ પછી બે તાલીમાર્થી પરત જતાં રહ્યા. પછીના દિવસોમાં ૧૩ તાલીમાર્થીઓ બધા દિવસ માટે આવ્યા. તાલીમ દરમ્યાન જોયું કે તેઓ પહેલાં દિવસે બહુ શરમાતા હતાં અને તેમનો અવાજ નિકળતો ન હતો. બીજા દિવસે વાતચીત કરવાની કળા અને રજુઆત કરવાની કળાની તાલીમમાં તેમને બોલવું પડે એવી ઘણી એકસાઈસાઈઝ કરવાની હતી. તેઓ બીજા દિવસથી બોલતાં થયા. સાત દિવસ દરમ્યાન ઘણું પરિવર્તન તેમનામાં જોવા મળ્યું.

ઓન ઘ જોબ માટે હાથપર સીટીમાં આ બેચ પહેલી જ હતી. ચિંતા થતી કે કેવી રીતે થશે. આપણાં માટે તાલીમાર્થી નવા, હાથપર સીટીનું નવું જોડાણ અને તેમનું કામ કરવાની રીત , સમય અને કામ આપણાથી તદ્દન ભીન્ન પ્રકારનું. દરરોજ તેમની સાથે વાત કરી તેમના ફીડ બેક લેતાં. સાબરકાંઠા જીલ્લાના બે માસ્ટર ટ્રેનર્સ સતત તાલીમ દરમ્યાન તાલીમાર્થીઓ સાથે રાત્રી રોકાણ કરતાં. ભે બાળકોના માતા પિતા પણ તેમની સાથે એક બે વાર જોવા આવે હતાં.

હાથપર સીટીની પ્રેક્ટીકલ તાલીમ દરમ્યાન સીફ્ટમાં કામ કરવામાં તાલીમાર્થીને અધુરું લાગ્યું . તેમને આટલા કલાક ઊભા રહીને કામ કરવાની પ્રેક્ટીસ ન હોય બહું તકલીફ થતી. તેઓ જે દિવસે મોલમાં કામ કરવા ન જાય એ દિવસે સેવા મેનેજરની સ્કુલમાં કે મોલના જવાબદાર વ્યક્તિને તેની જાણ ન હતાં કરતાં. જેના માટે પાછળથી આપણને મોલ તરફથી સાંભળવું પડતું. તાલીમાર્થી સાથે વાત કરતાં જાણ્યું કે, તેમને બધાને એક સરખા સમયે કામ કરવા જવું હતું અને રજા પણ સાથે જ જોઈતી હતી. છોકરાઓને રાત્રે મોડા સુધી કામ કરવું ગમતું ન હતું. જે કોઈ તાલીમાર્થી ભાઈ કે બેન સારૂ કામ કરે તેને હાથપર સીટીમાંથી નોકરી કરવાની તક આપીશું એમ બીજા તાલીમાર્થીની સામે કહેતાં, જેથી અન્ય ભાઈ બહેનને થતું કે કેમ અમે સારૂ કામ નથી કરતાં? બીજા જ દિવસથી તેઓનો મુઠ બદલાઈ જતો કે કામ પર આવવાનું બંધ કરી દેતાં.

અમુક તાલીમાર્થીના કિસ્સામાં એવું ય બન્યું કે તેઓ જ્યાં રહેતાં હતાં એની આજુબાજુમાં રહેતા પડોશી જ્યાં કામે જતાં ત્યાં કામ કરવાનું આપણ તાલીમાર્થી ગોઠવતાં. એ વખતે સેવામાં ચિંતા થતી કે આ નાના અને નવા સવા છોકરાઓ પાસે કોઈક એવું કામ ન કરાવતાં હોય જે પાછળથી તેમના માટે ચિંતાનો વિષય કે ભયજનક પુરવાર થાય અને તેમને વળતર કેટલું ચુકવે છે કામ અને કામના સંદર્ભમાં એ પણ જોવું પડે. નાના અને શહેરમાં નવા છોકરાઓને આ વાત ના સમજાય.

ત્યાર બાદ અમદાવાદ અને ગાંધીનગર જીલ્લાની તાલીમો ગોઠવાઈ, અમદાવાદના ચાર શાંતિપથ કેન્દ્રો પર તાલીમો ગોઠવાઈ. હાલમાં મહેસાણા, આણંદ અને બોડેલી જીલ્લામાં જ્ઞાન વિજ્ઞાન કેન્દ્રો પર માસ્ટર ટ્રેનર તાલીમ આપે છે. અત્યાર સુધી ----- તાલીમાર્થી તાલીમ લઈ ગયા છે.

રી ટેલ મેનેજમેન્ટની તાલીમ હતી આથી તાલીમ ખુરશી ટેબલ પર બેસાડીને જ આપવી એમ નક્કી કર્યું અને આ માટે જે કેન્દ્રો પર આ વ્યવસ્થા ન હતી તેમણે એ ગોઠવણ કરી છે.

## પડકારો

- સેવા માટે નવો વિષય હોઈ તાલીમ આપવા માટે વિષયની બારીકાઈથી જાણકારી કોઈને જ ન હતી.
- તાલીમ આપવા માટે મોડ્યુલ બનેલું ન હતું કે નક્કી થયેલાં કોઈ વિષયો ન હતાં. તેને જાતે જ બનાવ્યું અને ફાઇનલ કરવામાં લાંબો સમય લાગ્યો. ટીમને કોન્ફીડન્સ ન હતો આવતો કે આ બરાબર હશે કે નહીં.
- તાલીમ આપવા અને જીલ્લાઓમાં તાલીમ આગળ ધપાવવા માટે માસ્ટર ટ્રેનર ન હતા અને તેના માપદંડો મળવા અઘરાં હતાં. માટે બહેનોને વારંવાર તૈયાર થવા અમદાવાદ આવે એવો આગ્રહ રાખવામાં આવતો.
- દરેક સેન્ટર પર તાલીમાર્થી મળે પણ તાલીમ લેવા ૧૫ દિવસ જેટલાં લાંબા સમય માટે અમદાવાદ તાલીમ લેવા આવવા તાલીમાર્થી તૈયાર ન હતાં . આટલાં મોટા શહેરમાં રહેવાનું અજુગતું લાગતું અને અમદાવાદમાં રહેવાનો ખર્ચ ઘણો વધી જાય એ તેમના માટે તકલીફદાયક લાગ્યું. બીજા

જીલ્લામાં આટલાં બધાંને એકસાથે મોલમાં ઓન ઘ જોબ તાલીમ આપી શકાય એ શક્ય ન હોય અમદાવાદ તાલીમ લેવા આવે એવો આગ્રહ રખાતો.

- તાલીમાર્થી પસંદ કરવા જતાં ત્યારે નક્કી કરેલાં માપદંડ મુજબના તાલીમાર્થી મળવા મુશ્કેલ હતું.
- રી ટેલ ક્ષેત્રમાં કામ કરવા માટે થોડુ ઘણું અંગ્રેજી અને હિન્દી બોલતાં અને સમજતાં આવડવું જોઈએ, ગ્રામિણ વિસ્તારના બાળકોની ગુજરાતી ભાષાના ઉચ્ચારણો પણ બરાબર નથી હોતા એમાં બદલાવ લાવવા માટે થોડી ધીરજ રાખવી પડે.
- સેવાના વર્ષોથી તાલીમ સાથે જોડાયેલા માસ્ટર ટ્રેનર માટે આ નવા પ્રકારની આવડત કેળવવાની વાત હતી, તેઓની માસ્ટર ટ્રેનર તરીકે પસંદગી ના થાય તો તેમને અને જીલ્લા સંચાલકોને સમજાવવું અઘરું હતું.
- ગામડાંમાં રહેતા યુવાન છોકરાં છોકરીઓને મોલમાં કામ કરવા તૈયાર કરવા મુશ્કેલ છે, કારણકે આટલી મોટી જગ્યા , જુદુ વાતાવરણ , અમુક રીતભાત, વર્તણુંક અને શિસ્ત ક્યારેય જોઈના હોય એટલે એ વાતાવરણમાં ગુંગામણ અનુભવાય અને તેઓ ડર પણ અનુભવતાં.
- તાલીમાર્થીમોલમાં કામ શીખવા માટે જાય ત્યારે ત્યાંની રીતભાત સમજાવી હોય એ રીતે વર્તન કરવા તૈયાર થાય અને ખરેખર કામ શીખવા જાય ત્યારે શિસ્ત ના જાળવે, આ બાબતો તેમના માટે સામાન્ય હોય કે ના ધરણ થઈ મોલમાં નક્કી કરેલાં સમયે ના ગયા, પણ તેની ગંભીરતા તેઓ ના સમજે. બાળકોને પોતાના અનુકૂળ સમયે કામ કરવું હોય તથા આટલી મહેનત અત્યારસુધી ક્યારેય ના કરી હોય એટલે એ પણ તેમને અઘરું પડે. તેમને સમજાવીને ફરી કામે માકલવા એ બેચ ચાલતી હોય એ દરમ્યાનનું એક મોટું સમય માંગી લે એવું કામ થઈ જાય.
- દરેક જીલ્લાના તાલીમાર્થીની વિષયને ગ્રહણ કરવાની ક્ષમતા અલગ અલગ હોય એથી એ પ્રમાણે સમય વધારે ફાળવવો પડતો. જેમકે અમદાવાદ અને ગાંધીનગરના બાળકો બીજા જીલ્લાના બાળકોની સરખામણીમાં વધારે સ્માર્ટ હતાં અને આદિવાસી અને અંતરીયાળ ગામના બાળકો બરાબર સમજે એ માટે વધારે પ્રયત્નો કરવા પડે.
- અમદાવાદ શહેરમાં નોકરીની જરૂરીયાત હોય એવા ઘણા યુવાનો અને યુવતીઓ છે પરંતુ તેઓ ૧૦ પાસ નથી ભણેલાં અને જેઓ ૧૦ કે ૧૨ પાસ છે તેઓ વિચારે છે કે અમે ઊભા ઊભા મજૂરી કેમ કરીએ. આઠ ધોરણ પછી ભણવાનું છોડી દીધું હોય એવા યુવાનો ઘણાં છે જેમને તકની જરૂર છે.

## નવું શું શીખ્યા ?

- અસંગઠિત વર્ગના બહેનોના પ્રશ્નો અને તેના માટેની કામગીરી કરતાં આ એકદમ અલગ જ બાબત છે, આ દુનિયા એકદમ અલગ છે એ સમજ્યાં.
- નવા વિષયને સમજીને મોડયુલ બનાવવાનું અને તાલીમ આપવાનું સ્વીકાર્યું અને શરૂ કર્યું.
- વ્યક્તિગત સાફ સફાઈ અને દેખાવનું મહત્વ છે રીટેલની દુનિયામાં એ સમજ્યા અને શીખ્યા જેમાં સેવાના મુલ્યોને દયાનમાં રાખીને પોતાનાં કપડાં અને દેખાવ હોવા જોઈએ.
- તાલીમાર્થીઓમાં તાલીમ દરમ્યાન ઘણા ફેરફાર જેવા મળ્યાં. જે તાલીમાર્થી પગ ઢસડીને ચાલતાં હતાં તેઓ પગ ઉપાડીને ચાલતાં થયા. જે ભાઈઓ દરરોજ દાઢી ન હતાં કરતાં તેઓ દાઢી કરીને આવતાં થયા. સ્લીપરના બદલે બુટ પહેરીને આવતાં થયા.

- ઓન ઘ જોબ તાલીમ પછી તાલીમાર્થી સેવામાં મળવા આવે તો ગુડ મોર્નિંગ અને મેડમ હાઉ આર યુ કહેતાં થઈ ગયા.
- તાલીમાર્થીના સ્ટીફ્ટિકેટ અને અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજો અગાઉ આવી જાય એ સિવાય તાલીમ શરૂ નહીં જ કરવાની એવા કડક બનતાં શીખ્યા.

## માસ્ટર ટ્રેનર્સ- તાલીમાર્થીનો અનુભવ

શહેરી સંગઠનના રેખાબેને કહ્યું કે, “ આ તાલીમ મારા માટે નવી જ હતી. મારા ઘરમાં કાચના વાસણો વેચવાનો ધંધો છે. મારા ભાભી શાકભાજી વેચે છે. હું દિવાળી વખતે ખોળીયા બનાવીને વેચું છું અને મારા પતિ સીઝનલ ધંધો થળો બાંધીને કરે છે. અને સી.જી. રોડ પર અમારો થળો છે અમારા ગ્રાહકો મોટા ઘરના લોકો છે. મારી નસે નસમાં સેલ (વેચાણ)વસેલું છે અને સેવાની કાઉન્ટર વેચાણની તાલીમે સોનામાં સુગંધ ભેળવી. તાલીમની વાતો ઘરે જઈને કરતી તો મારા પતિએ એવું જ કહ્યું કે આપણા ધંધાના કાઉન્ટર પર તને જ બેસાડી દઈશ. મારી બેનો, ભાભી બધાંને હું આ તાલીમના પાઠ ભણાવીશ. અમદાવાદમાં સેવા શાંતિપથ કેન્દ્રો પર તાલીમ આપીશ.”

બાયડના રૂપાબેને કહ્યું કે, “આ તાલીમ મને જરા જુદા પ્રકારની લાગી. આમતો તાલીમમાં થિયરી શીખવાની હોય પણ આ તાલીમમાં તો પ્રેક્ટીકલી જુદા જુદા પ્રકારના મોલમાં જઈને શી ખવાનું અને પછી આવી જ તાલીમ જીલ્લાના ભાઈઓ બહેનો ને આપવાની. પહેલી વાર તાલીમ લીધી ત્યારે કોમ્પ્યુટર પર પરીક્ષા આપી. મોલની બહાર સીકયોરીટીને જોઈને અંદર જતાં ખચકાટ થતો હતો. અમે ગ્રુપમાં અંદર ગયા એટલે વાંધો ના આવ્યો. મોલના સ્ટાફે બહુ સરસ રીતે વાત કરી અને અમને વસ્તુઓ બતાવી. પહેલી તાલીમમાં રી ટેલ માટે તૈયાર થવાનું છે એ ખબર હતી પણ મોલમાં ન હતા ગયા એટલે એમાં ઓછું સમજાયું. બીજી તાલીમમાં મોલ અને બીજી રી ટેલ શોપનો બરાબર અનુભવ થયો અને સમજ પાડી થઈ. સાબરકાંઠામાં બાબકો ૧૦-૧૨ ધોરણ સુધી ભણીને ભણવાનું છોડી દે છે અને ખેતી કરવામાં તેમને રસ નથી ત્યારે ‘ન ઘર ના ન ઘાટ ના’ જેવી પરિસ્થિતિ થાય છે. આથી જો આવી તાલીમ લઈ તેઓને રોજગારી મળી જાયતો તેમની લાઈફ બની જાય.”

“સેવામાં આવીને મેં ૩૫ પ્રકારની તાલીમ લીધી છે અને સેવા મેનેજરની સ્કૂલમાં માસ્ટર ટ્રેનર તરીકે તાલીમ આપું છું. મેં જે તાલીમો લીધી તેના વિષયો જાણીતા હતાં જેમકે ખેતી, પશુ પાલન. આ બધું તો ગામમાં જોતાં અને તેના વિશે શીખ્યા પણ આ રી ટેલ મેનેજમેન્ટ તો સાવ જ નવું મારા માટે!!! તેના વિશે કંઈ જ ખબર ન હતી. પહેલાં અમને એક વખત મોલનો શૈક્ષણિક પ્રવાસ કરાવ્યો ત્યારે પહેલી વાર મોલ જોયો. પહેલી વાર ગ્રુમિંગ અને પ્લેટફોર્મ સ્કીલની તાલીમ થઈ હતી આ તાલીમ અંગ્રેજી ભાષામાં હશે એવો ડર હતો. તાલીમના નિયમો કડક હતાં, સમય લાંબો હતો, રાત્રે વાંચીને બીજા દિવસ માટે તૈયાર થઈને આવવું પડતું, મોટી મોટી ચોપડીઓ વાંચવાની બહું અઘરૂં લાગતું હતું. રાત્રે મારા પતિ મને ચોપડીઓમાંથી વાંચીને સમજાવતાં. કેટલી ચે વાર રોવું આવી જતું. અને અધુરામાં પુરૂ ઓન લાઈન કોમ્પ્યુટર પરીક્ષા આપવાની હતી. સમય ગયો તેમ તેમ બધું થાળે પડ્યું. તાલીમમાં A ગ્રેડના તાલીમકાર બનવા માટેની ઘણી નાની નાની બાબતો શીખવવામાં આવી અમને. અમે અરવિંદ મીલ્સ, જીની એન્ડ જોની, લાઈફ સ્ટાઇલ, વીલ્સના સ્ટોરમાં જતાં એવી શરમ આવી કે અમે સાવ સામાન્ય લાગીએ અને આટલા મોટા સ્ટોરમાં કેવી રીતે જવાય? આમાં તો મોટા ઘરના

લોકો જ જાય. અંદર ગયા પછી ડર ભાગી ગયો, અમને સરખા જવાનો મળ્યા, તેમણે અમને કપડાં જોઈને નહીં પણ એક ગ્રાહક તરીકે ઓળખ્યા. આ મુલાકાતોમાં ઘણું શીખ્યા. અમારે જાતે મોલ બનાવવાનો હતો ત્યારે અમે નાની નાની બાબતોનું ધ્યાન રાખીને બધી ગોઠવણ કરી હતી. આમ મહેસાણા જીલ્લાના મીતાબેન સોલંકીએ જણાવ્યું.

અમદાવાદ જીલ્લાના દસકોઈ તાલુકાના રામપુર ગામના અમિતભાઈ રાહોડ તાલીમ લેવા આવ્યા ત્યારે એમને એવું લાગતું હતું કે, હું સાત દિવસ તાલીમ લેવા ક્લાસરૂમમાં બેસી નહીં શકું, વરચેથી જ પાછો જતો રહીશ. તાલીમ પુરી થયા પછી તેમણે એવું કહ્યું કે, “ તાલીમના ૨ દિવસ પછી મને એવું લાગ્યું કે આ તાલીમ ના લીધી હોય તો મોલમાં કામ કરવાનું અઘરૂં લાગે. તાલીમમાં અમે વિષયોની સાથે સાથે સમયસર આવવું, ક્લાસમાં એક જણ બોલે ત્યારે વરચે વરચે બોલવું નહીં, હાથ ઊંચો કરી બોલવાની રજા માંગવી, રજુઆત કેવીરીતે કરવી, ગ્રાહકની સાથે ક્યારે અને કેવીરીતે વાત કરવી વગેરે શીખ્યા. આલ્ફા મોલ જોઈને હું તો જોતો જ રહી ગયો. મોલમાં ગ્રાહક વસ્તુ ખરીદતાં પહેલાં બરાબર ચકાસીને ખરીદે છે આમ કરવાથી તેમને ખરીદીમાં વિશ્વાસ આવે છે એની સાથે સાથે મોલમાં કામ કરતાં વ્યક્તિને જે તે વસ્તુ વિષે પુરતી માહિતી હોવી જોઈએ જો જવાબ બરાબર ના આપી શકીએ તો ગ્રાહક પરત જાય છે આ બધી બારીકાઈ મને તાલીમ દરમ્યાન સમજાઈ.

“હું વૈશાલી ભાથીભાઈ પગી છું. અરવલ્લી જીલ્લાના માલપુર ગામમાં રહું છું. મેં ૧૦ ધોરણ સુધી અભ્યાસ કર્યો છે ગામમાં જ અભ્યાસ કર્યો પણ બહુ મોટા શહેરમાં કદી ગયા ન હતાં. મોલ તો બહુ દુરની વાત છે. અમારી તાલીમ અમારા જીલ્લામાં જ ગોઠવવાની હતી પણ છેવટે અમદાવાદ આવવાનું થયું. મારા મમ્મીની ઇચ્છા જ ન હતી કે હું અમદાવાદ જઈ પણ પપ્પાના લીધે આવી શકી. તાલીમમાં ઘણું બધું નહીં પણ બધું જ નવું શીખ્યા. શરૂઆતના બે ત્રણ દિવસ તો હું સાવ ગુપચુપ બેસી રહેતી પછી ધીરે ધીરે બોલતી થઈ. અમને તૈયાર કરવામાં માસ્ટર ટ્રેનરનો મોટો ફાળો છે. રોલ પ્લે કરવામાં અમારો આત્મવિશ્વાસ વધ્યો. કોમ્પ્યુટર પર કોઈ દિવસ બેઠી ન હતી પણ ઓન લાઇન પરીક્ષા આપી એ મારા માટે બહુ મોટી સિદ્ધી હતી. હાઇપર સીટીમાં તાલીમ દરમ્યાન ક્લાસરૂમનું ભણવું તાજું થયું. ત્યાં ખરેખર ગ્રાહક સાથે વાત કરવી પડી અને મોલમાં કપડાંની ગોઠવણ કરતાં આવડ્યું. મને રીટેલ ક્ષેત્રમાં કામ મળેતો હું ખરેખર જઈ.”

ભાનુમતીબેન અમદાવાદમાં રહે છે, તેમણે છુટાછેડા લીધા છે અને માતા સાથે રહે છે. તેમની મા સેવામાં છેલ્લા ૨૦ વરસથી સેવાની સભ્ય છે. મા દીકરી બંને ફેક્ટરીમાં કામ કરે છે. તેમણે કાર્યક્રમની જાણકારીની મિટીંગમાં રીટેલની તાલીમ વિશે જાણ્યું. અને તેને આ તાલીમમાં ભાગ લેવાની ઇચ્છા થઈ. તેમણે જણાવ્યું કે, મને તાલીમમાં આવતાં ડર લાગતો હતો કે હું શું શીખીશ. તાલોમમાં જુદી જુદી પ્રવૃત્તિમાં ભાગ લેતી વખતે શરમાતી. પણ મેં નકકી કર્યું કે મારે મારો ડર ભાંગવો જ પડશે, મારે મારા કુટુંબમાં મદદ કરવાની જ છે. હું મોલમાં તાલીમ લેવા ગઈ ત્યાં સુધી તો બહુ બદલાઈ ગઈ હતી. ઓન ધ જોબ તાલીમ લીધા પછી મેં ઇન્ટર વ્યુ આપ્યું અને મને જેબ મળી ગઈ.

મારુ નામ પીન્કી છે. હું મારા મમ્મી પપ્પા, બે બહેનો અને ભાઈ સાથે ગાંધીનગર જીલ્લાના મોટી આદરજ ગામમાં રહું છું. ખેતી અમારી આજીવિકા છે. હું મોટાભાગે ઘરકામ કરું અને ખેતરમાં થોડી ઘણી મદદ કરું. ગાંધીનગર જીલ્લાના કાર્યકર્તા ભારતીબેને એક મિટીંગમાં રી ટેલ મેનેજમેન્ટની તાલીમની વાત કરી મને તાલીમમાં જોડાવાની ઇચ્છા થઈ. સાત દિવસની ક્લાસરૂમ તાલીમમાં જે શીખી એ જીવનમાં ઉપયોગી થશે એવું લાગ્યું. ગ્રુમીંગ, વાતચીતની કળા, રજુઆતની કળાની તાલીમથી મારો આત્મવિશ્વાસ વધ્યો છે. રીટેલનું શીખ્યાં તેમાં કસ્ટમર અને કન્ઝ્યુમર, વિઝ્યુઅલ મર્ચેન્ડાઈઝીંગ, ગ્રાહક સાથે કેવું વર્તન કરવું,





