कस्टमर के मनोविज्ञान की समझ से मिली सफलता

भीषण गर्मियों से बचने के लिए जब अचल बकेरी के मध्यमवर्गीय परिवार में जब पहला कूलर आया तो परिवार के बाकी सभी सदस्य खुश थे लेकिन अचल ने उस लोहे के भारी भरकम कूलर को देखते ही ठान लिया कि वे इसे इंप्रूव करेंगे और उसे ऐसा लुक व फील देंगे ताकि लोग इसी से एयर कंडिशनर का एहसास कर सकें। बस, फिर क्या था उन्होंने एक लाख रुपये की पूंजी से सिम्फनी लि. की स्थापना की। आज सिम्फनी डेजर्ट, रूम, पर्सनल व टावर कूलर में नए इनोवेशन के बूते एयर कूलर मैन्युफैक्चरिंग में वर्ल्ड की लार्जेस्ट कंपनी है। सिम्फनी के सीएमडी अचल बकेरी की आंत्रप्रनर यात्रा के बारे में सुधा श्रीमाली की बातचीतः

अचल बकेरी, सीएमडी
सिम्फनी लि.

STEP OF Entrepreneur

डिजाइन, ब्रैंड व इनोवेशन से ही ग्रोथ

जब मैंने एयर कूलर का निर्माण करने की सोची तब बहुत से लोगों ने कहा कि मैं किन लोगों को ध्यान में रखकर ऐसे कूलर का निर्माण कर रहा हूं। लेकिन मैंने जो महसूस किया था, उस पर में टिका रहा। मैं अपने पुराने लोहे के कूलर में बदलाव चाहता था और कुछ खास महसूस करना चाहता था, उसे ही मैंने अपनी बिजनेस स्ट्रैटिजी बना लिया। रेजिडेंशल सेग्मेंट में असेट-लाइट बिजनेस मॉडल पर फोकस कर हमनें सिम्फनी को तीन महत्वपूर्ण लाइन पर आगे बढाया। डिजाइन, ब्रैंड व इनोवेशन के बूते ही अहमदाबाद की यह कंपनी आज कूलर मैन्युफैक्चरिंग में वर्ल्ड की लार्जेस्ट कंपनी है। अब हम डॉमेस्टिक व कर्मशल कूलिंग सल्युशन सेग्मेंट में आगे बढ़ रहे हैं।

कस्टमर की जरूरत से टॉप पर

स्टाइल, क्वॉलिटी व प्राइस पाइंट को लेकर कस्टमर की साइकॉलजी को जानना जरूरी है। साल-दर-साल सोशल व फाइनैंशल ताना-बाना इतना जल्दी से बदल रहा है कि निरंतर प्रॉडक्ट में बदलाव करना जरूरी है और यही ग्रोथ की भी वजह है। यही वजह रही कि हम पॉवर सेवर टेक्नॉलजी से लेकर स्पेस सेवर रेंज व फोर साइड कूलर जैसे फीचर्स बना पाए। 3500 शहरों व कस्बों में सिम्फनी हपने प्रॉडक्ट के साथ अपने कस्टमर की बदलती हुई जरूरतों की नब्ज पर हाथ रखे हुए है और 60 अन्य देशों में अपनी पहुंच बना कर ग्लोबल ब्रैंड बन चुका है।

ग्रीन सस्टेनेबल प्रॉडक्ट

1100 करोड़ के मार्केट कैप को आगे बढ़ाने के लिए अब पूरा ध्यान प्रदर्शन, एनर्जी एफिसिएंट और लोअर ऑपरेशनल कॉस्ट पर है और बढ़ रही प्रतिस्पर्धा में टिके रहने का मेरा मंत्र भी। ग्रीन इंजिनियरिंग उसी का एक पार्ट है। विदेशों में हमारी भारतीय संस्कृति के आधार पर चलने वाले हमारे बिजनेस के तौर-तरीकों को खासा पसंद किया जाता है। एनर्जी बचाना व पर्यावरण को हरा व भरा बनाए रखना हम इंडियंस की परंपरा है।

30 से 40 पर्सेंट ग्रोथ

हालांकि अभी इकॉनमी के सेंटिमेंट डाउन हैं लेकिन अब इसमें सुधार हो रहा है और हमें इस बिजनेस में 30 से 40 पर्सेंट ग्रोथ दिखाई दे रही है। नए लोगों के लिए भी इसमें बहुत से अवसर हैं। टेक्नॉलजी के इस्तेमाल से अब भी बहुत कुछ किया जा सकता है।

बेहतरीन स्टडी व मार्केट के पकड़ अगर किसी के पास है तो उसकी सक्सेस को कोई नहीं रोक सकता है। आज के ग्लोबल दौर में नॉलेज व कुछ नया करने की चाह किसी भी युवा के सपनों को पूरा कर सकती है।