



# অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ মার্কেটিং কী এবং কনে প্রয়োজন?

লেখক: অধ্যাপক ড. এবিএম শহিদুল ইসলাম | প্রকাশিত: 11 July 2026, 01:37 AM | বিভাগ: মার্কেটিং



অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ মার্কেটিংয়ে একটা বিশেষ বৈশিষ্ট্য হলো প্রশাসক কখনো তাঁর কোনো ইচ্ছা কারও ওপর চাপিয়ে দেন না। অথচ তিনি যা চান সটাই শেষ পর্যন্ত বাস্তবায়ন হয়। এখানই অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ মার্কেটিংয়ের ক্যারিশিমা। বিষয়টি খুব ইন্টারেস্টিং। প্রশাসক যা চাচ্ছেন সটাই হচ্ছে, অথচ তিনি কারও ওপর কোনো কিছু চাপিয়ে দিচ্ছেন না। এখন প্রশ্ন হলো এটা কী করে সম্ভব? উত্তরটি খুব সহজ। তিনি যেকোনো বিষয় আলোচনার আগে সটো নিয়ে যথেষ্ট পরিমাণে হোমওয়ার্ক করেন এবং বিষয়টিকে মার্কেটিংয়ে দৃষ্টিকোণ থেকে বিবেচনা করেন। অতঃপর তিনি তাঁর কাজে বসে অপশনটি খুঁজে বের করেন। মতিংয়ের সময় আলোচ্য বিষয়ে ওপর উপস্থিতি সকল সদস্যদের মতামত

নওয়ার চেষ্টা করনে। সকলই তাঁদের নজি নজি অবস্থান থেকে আলোচ্য বিষয় নিয়ে কথা বলেন। আলোচকদের মধ্য থেকে কউে না কউে তিনি যা ভবেছেন তার অনুরূপ বা তাঁর চিন্তাধারার কাছাকাছি একটি প্রস্তাবনা তুলে ধরনে। প্রশাসক মলিয়ে দেখোর চেষ্টা করনে ওই প্রস্তাব তাঁর লক্ষ্য পূরণে সহায়ক কনি। যদি সটো তাঁর প্রস্তাবরে অনুরূপ হয় তাহলে তিনি সটো সমর্থন করে এবং অন্যান্যদের মতামত নওয়ার চেষ্টা করনে। যদি ওই প্রস্তাব অবকিল তাঁর প্রস্তাবরে মতো না হয় তাহলে তিনি সিথোনে কছুটা যোগ-বিয়েগ করনে। যোগ-বিয়েগ বা সংশোধন করার পর বাকদিরে মতামত নওয়ার চেষ্টা করনে। ফলে দেখো যায় তিনি যা চাচ্ছনে ঘুরফেরি সটোই বাস্তবায়ন হচ্ছে। একজন প্রশাসক যদি চৌকস এবং মধোসম্পন্ন হন তাহলে তিনি সবসময় যকোনো কাজরে ফলাফলরে ওপর গুরুত্বারোপ করনে। ক কোন প্রস্তাব দয়িছে, কার প্রস্তাব গ্রহণ করা হলো, কারটা গ্রহণ করা হলো না এটা নিয়ে তিনি খুব বেশি চিন্তা-ভাবনা করনে না। তাঁর ভাবনায় থাকে তিনি যা চাচ্ছনে সটো হচ্ছে কনি। কারণ তাঁর অন্যতম উদ্দেশ্য থাকে লক্ষ্যে পটোঁছানো। আমি এ কারণই অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভি মার্কটেংয়ের ওপর সর্বোচ্চ গুরুত্ব দওয়ার চেষ্টা করি।

অংশগ্রহণমূলক সদিধান্তরে প্রতি আমার দুর্বলতা কাজ করে। আমি মনে করি যাঁদের নিয়ে আমি কাজ করি বা করব তাঁদের প্রত্যকেরে মধ্য কোনো না কোনো বিষয়ের ওপর জ্ঞান, দক্ষতা, এবং অভিজ্ঞতা রয়ছে। আমার ভাবনা যদি কারও ভাবনা থেকে বেরিয়ে আসে তাহলে সটোই বরং আমার কাজকে সামনরে দকি আরও এগয়ি দেয়। এভাবে কাজ করার দুটি সুবিধা রয়ছে। প্রথমত, কউে বলতে পারনো আমি সকলরে ওপর শুধু আমার মতামত বা ইচ্ছা চাপয়ি দচিছি। কারণ প্রস্তাবগুলো মটিং থেকেই আসে, আমার দকি থেকে নয়। দ্বিতীয় সুবিধা হলো যাঁদের মধ্য থেকে প্রস্তাবগুলো আসে বা যাঁরা প্রস্তাবগুলো সমর্থণ করনে ওই প্রস্তাব যখন বাস্তবায়নরে পথে অগ্রসর হয় তখন প্রস্তাবকারীরা ওই কাজ এগয়ি নওয়ার জন্য অনকে বেশি দায়িত্বশীল আচরণ করনে। কারণ তাঁরা মনে করনে প্রস্তাবটি তাঁরাই দয়িছেন। ফলে কাজে কোনো গাফলতিরি রশে খুঁজে পাওয়া যায় না। এখানে আমি আবারো বলব, একজন প্রশাসক হিসাবে যখন কোনো দায়িত্ব পালন করব তখন আমার প্রস্তাব যদি অন্য কারও মুখ দয়ি বলাতে পারি তাহলে ওটা আমারই প্রস্তাব বা ভাবনা ছিল এটুকু হয়তো বলতে পারছি না, কনিতু ওই প্রস্তাবরে মধ্য দয়ি আমি যি লক্ষ্যরে দকি ধাবতি হচ্ছি, লক্ষ্য পূরণ করছি, প্রতিষ্ঠানকে ভালোর দকি নিয়ে যাচ্ছি সটো আমার জন্য অনকে বেশি গুরুত্বপূর্ণ।

কখনো কখনো আমাকে একটি প্রশ্নরে সম্মুখীন হতে হয়। প্রশ্নকর্তা আমাকে বলেন, তাঁর তো পড়ালখো মার্কটেং নিয়ে নয়। কনিতু তাঁর ইচ্ছা তাঁর কাজরে মধ্য যনে মার্কটেংয়ের ছটোঁয়া থাকে। সক্ষেত্রে তিনি কি করতে পারনে। এমন প্রশ্নরে সম্মুখীন যখন হই তখন তাঁদেরকে শুরুতই একটি কথা

মনে করিয়ে দিই, মার্কেটেই সব সময় ক্রতদরে -<sup>১</sup>র্থ কথ্য বল, ক্রতদরে সর্বোচ্চ সুবধি দণ্ডেয়ার কথ্য বল, ক্রত সন্তুষ্টের কথ্য বল। অতএব আপনযখন কণো ং একটী কাজ করবনে, সটো য়ে কাজই হোক না কনে, যদী ওই কাজরে মাধ্যমে আপনআপনার ক্রতদরে সন্তুষ্ট করত পারনে, ক্রতদরে ভালোলাগার বয্যটী তরী করত পারনে, তাহলেই সখনে মার্কেটেয়রে ছোঁয়া থাকবে। একজন কল্লনার যখন অফসিরে ফলোর পরষ্কার করছে তখন তাঁকে মনে রাখত হব তাঁ দুই ধরনরে ক্রত বা কাস্টমার রয়ছে। একদকি়ে রয়ছে ইন্টারনাল কাস্টমার, অন্যদকি়ে রয়ছে এক্সটারনাল কাস্টমার। ইন্টারনাল কাস্টমার হলো তাঁর প্রতষ্ঠানরে টপ ম্যানজেমেন্ট থেকে শুরু করে সকল সহকর্মী। অন্যদকি়ে এক্সটারনাল কাস্টমার হলো ওই প্রতষ্ঠানে বাইরে থেকে যারা আসছনে। তাঁরা ক্রত হোক বা ভজিটির হোক সকলেই এক্সটারনাল কাস্টমার। কল্লনাররে দায়ত্ব হলো অফসি এমনভাবে কল্লনি করা যনে অফসিরে ভতেররে এবং বাইরে সকল কাস্টমাররে কাছে সটো পছন্দসই হয়। কাস্টমার বা ভজিটির কারও কাছেই যনে সটো অপছন্দনীয় না হয়। সকলে যনে কাজরে প্রশংসা করে। অফসি কল্লনি করার সময় কণো কাস্টমার যনে তাঁর কাজরে কারণে বরীকত না হয় সদেকি়েও খয়োল রাখত হব। বাস্তবতা হলো আমাদরে দশেরে অধিকাংশ প্রতষ্ঠানে “অর্ডার কালচার” অনুসরণ করত দেখো যায়। প্রতষ্ঠানগুলোতে “সলে” প্র্যাকটসি করা হয়। কনিতু হওয়া উচি়ে মার্কেটেই প্র্যাকটসি। এ কারণই অ্যাডমনিসিট্রটেভি মার্কেটেকি়ে আমি এতো বশেই হাইলাইট করি।

(সমাপ্ত)

অধ্যাপক ড. এবটিম শহদিল ইসলাম

ভাইস চ্যান্সলের

মাওলানা ভাসানী বজ্জ্ঞান ও প্রযুক্তবিশি<sup>১</sup>বদ্যালয়

সাবকে চয়োরম্যান

মার্কেটেই বিভাগ

ঢাকা বশিবদ্যালয়