

# कंपनियाँ ग्राहकों को जानकारी हिन्दी में दें

प्रति

प्रबंधक .

ग्राहक सेवा,

गाला कंपनी।

विषय- भारत में पौछा लगाने के लिए भी अंग्रेजी क्यों आनी चाहिए. ?

To- customercare@fhp-ww.com

महोदय,

कल मैं दुकान पर ऐसा पौछा खरीदने गया जिससे बिना झुके सफाई की जा सके। दुकानदार ने आपकी कंपनी का स्पिनवाला पौछा दिखाया। मैं डिब्बे पर पढ़ने लगा तो कुछ समझ नहीं आया क्योंकि सब कुछ अंग्रेजी में लिखा था। मैंने दुकानदार से पूछा तुम्हें अंग्रेजी आती है तो उसने कहा – थोड़ी बहुत। और जो ग्राहक आते हैं उन्हें ?' पता नहीं साहब, अंग्रेजी में तो कोई पूछता नहीं, ज्यादातर तो हिंदी में या कोई -कोई मराठी -गुजराती ने पूछते हैं। हम उन्हें हिंदी में और थोड़ा बहुत उनकी भाषा में बताते हैं। जब दुकानदार और ग्राहक कोई अंग्रेज नहीं, घर की महिलाएं और कामवाली भी अंग्रेजीवाली नहीं तो इस पर सिर्फ अंग्रेजी में क्यों लिखा है? यह तो वैसे भी गांव में भेजने के लिए है। 'साहब इतनी अकल तो उन्हें खुद भी होनी चाहिए कि वे अपना माल विलायत में नहीं बेच रहे। कंपनीवाले और उनके कर्मचारी भी तो हिंदुस्तानी ही होंगे।'

मेरा कंपनी से सवाल है कि आप पौछा और दूसरा सफाई का सामान बेच रहे हो या अंग्रेजी बेच रहे हो। जब आपको अपने ग्राहक तक की परवाह नहीं, अंग्रेजी में बता कर जानकारी छिपा रहे हो तो तुम्हारे माल का भी क्या भरोसा। ग्राहक की भाषा में जानकारी न देकर आप ग्राहक का भी अपमान कर रहे हैं। क्या आप दूसरे जेशों की तरह अपने सामान पर देश की भाषा में जानकारी नहीं दे सकते। भारत में पौछा लगाने के लिए भी अंग्रेजी क्यों आनी चाहिए. ?

उम्मीद है आप ग्राहकों की जरूरत और भावना समझेंगे और अंग्रेजी से बहुत मुहब्बत है तब भी उसके साथ तो हमारी भाषा में जानकारी देंगे। जवाब की उम्मीद है।

आपका ग्राहक

---

कंपनी का उत्तर

<Prakash.Thakur@fhp-ww.com>:

Dear Consumer,

Thank you for your e-mail and for considering Gala products. We are glad you

came back to us with your feedback on improving Gala's communication to consumers. We are always open for improvement and hope to get better continuously.

As part of our efforts to effectively communicate product benefits to consumers, we always try to use illustrations or pictures wherever possible to highlight to product use. We make these simple and clear so that our valued consumer all over India are able to understand without any language barrier since many do not understand Hindi / English. This is also the case with Spin Mop, the product you are referring to. However, we will re-evaluate this in light of your feedback.

In case of the spin mop, if you would like more information on the use, please visit the following youtube link which has a Hindi language video explaining the product use clearly.

<https://www.youtube.com/watch?v=BEtftLo6NKQ>

Thank you.

संपर्क - vaishwikhindisammelan@gmail.com

hindimumbai@googlegroups.com

.