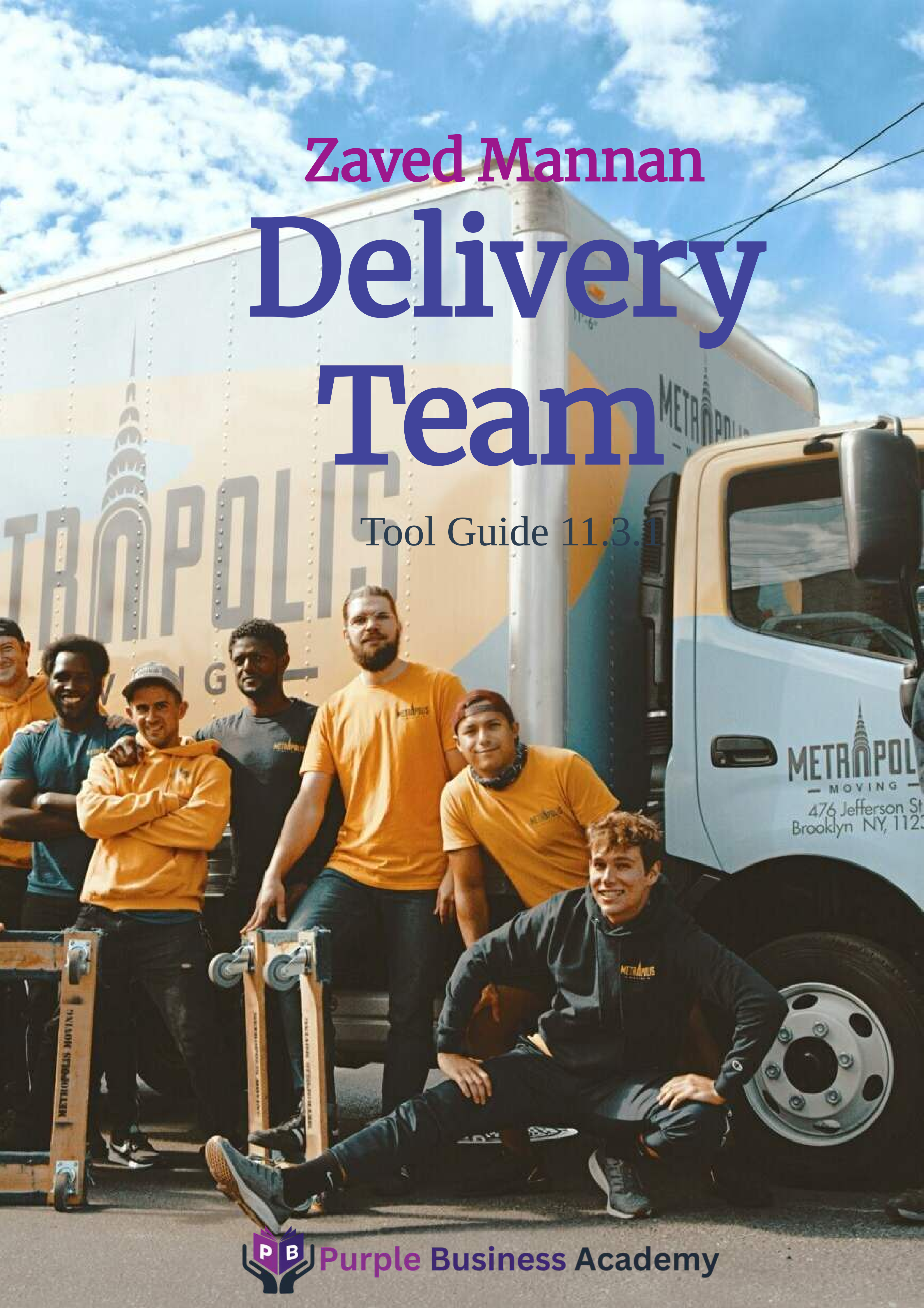
Zaved Mannan

Delivery Team

Tool Guide 11.3.1



Purple Business Academy

Tool Guide 11.3.1: Building a Delivery Team

একজন খুদ্র ডিজিটাল ব্যবসায়ী হিসাবে প্রথম দিকে আপনাকে একাই কাজ করতে হবে। যতটা সম্ভব। তবে ব্যবসা এক পর্যায়ে বড় হবে, তখন একা সব দিক সামলানো অনেক কঠিন হবে, উচিতও হবে না। তখন একটি কার্যকরী ডেলিভারি টিম আপনার প্রয়োজন হবে। এই টুল আপনাকে স্টেপ বাই স্টেপ শিখাবে কিভাবে একটি কার্যকরী ডেলিভারি টিম গঠন করবেন।

Here’s a step-by-step guide to help you establish a delivery team:

Step 1: Define Your Delivery Needs

1. **Identify Delivery Volume:** দৈনিক, সাপ্তাহিক, এবং মাসিক ভিত্তিতে আপনি কতগুলো ডেলিভারি করবেন তা আনুমানিক নির্ধারণ করুন।
2. **Service Area:** যে ভৌগোলিক এলাকায় আপনি প্রোডাক্ট ডেলিভারি করবেন তা নির্ধারণ করুন।
3. **Delivery Timeframes:** স্ট্যান্ডার্ড ডেলিভারি সময়সীমা নির্ধারণ করুন (যেমন, একই দিন, পরের দিন, বা ৩-৫ দিনের মধ্যে সাধারণ ডেলিভারি)।

Step 2: Plan Your Delivery Logistics

1. **Route Planning:** ট্র্যাভেল টাইম ও ফুয়েল খরচ কমাতে কার্যকর ডেলিভারি রুট পরিকল্পনা করুন।
2. **Delivery Methods:** প্রোডাক্টের ধরন এবং ডেলিভারি এরিয়া অনুযায়ী গাড়ি, মোটরসাইকেল, সাইকেল বা অন্য কোনো পরিবহন মাধ্যম ব্যবহার করবেন কিনা তা নির্ধারণ করুন।
3. **Technology:** ডেলিভারি ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার ইনভেস্ট করুন যাতে ডেলিভারি ট্র্যাক করতে, রুট অপটিমাইজ করতে এবং কাস্টমারের সাথে যোগাযোগ সহজ হয়। কিছু ডেলিভারি ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার যেমন, Motive, Route4Me, BigChange, Elite Extra, OptimoRoute, Track-POD, Routific, Circuit ইত্যাদি ব্যবহার করতে পারেন। তবে, বাংলাদেশে এই সফটওয়্যারগুলো সঠিকভাবে কাজ করে কি না তা বিশেষজ্ঞের সাথে কথা বলে নিশ্চিত হওয়া উচিত। আপনি বাংলাদেশে সফটওয়্যার ভেন্ডরের সাথে পরামর্শ করতে পারেন।

Step 3: Recruit Delivery Personnel

1. **Job Descriptions:** ডেলিভারি পার্সোনেলের দায়িত্ব, যোগ্যতা এবং প্রত্যাশা স্পষ্টভাবে বর্ণনা করে জব ডিস্ক্রিপশন লিখুন। Bikroy.com বা Bdjobs.com এ ডেলিভারি ড্রাইভার, ডেলিভারি ম্যান, কাস্টমার রিপ্রেজেন্টেটিভ ইত্যাদির জব ডিস্ক্রিপশন দেখতে পারেন। এতে স্যালারি সম্পর্কে ধারণা পাবেন। দেখতে পারেন যে Daraz বা অন্যান্য বড় কোম্পানি একই পজিশনের জন্য কত টাকা দেয়।
2. **Hiring Channels:** অনলাইন জব পোর্টাল, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, bikroy.com বা bdjobs.com ব্যবহার করে চাকরির বিজ্ঞাপন দিন। ফেসবুক ভালো। bikroy বা bdjobs.com দুটোতেই আমি খুশি না।
3. **Screening:** প্রার্থীদের নির্ভরযোগ্য, সময়ানুবর্তী এবং ভালো ড্রাইভিং রেকর্ড আছে কি না তা নিশ্চিত করতে বিস্তারিত সাক্ষাৎকার ও ব্যাকগ্রাউন্ড চেক করুন। অবশ্যই রেফারেন্স চেক করবেন। বাংলাদেশে আমরা সাধারণত রেফারেন্স চেক করি না, বিশেষ করে ছোট ব্যবসাগুলোতে। এটা করবেন না। একটি নিয়োগ নীতি লিখে কাগজে রেখে দিন এবং তা মেনে চলুন। যদি নিয়োগ খারাপ হয়, তাহলে আপনি এবং আপনার কাস্টমার উভয়ই ক্ষতিগ্রস্ত হবেন। প্রার্থীদের মধ্যে দুটি গুণ দেখুন: শেখার ইচ্ছা এবং শেখার সক্ষমতা আছে কি না। তাদের কাজের প্রতি মনোভাব দেখুন। মনোভাব খুব গুরুত্বপূর্ণ। খারাপ মনোভাবের সাথে কাউকে পরিচালনা করা কঠিন হবে। স্মার্ট মোবাইল ফোন ও মোটরসাইকেল এবং সাইকেল সহ কাউকে নিয়োগ করুন।

Step 4: Equip Your Team

1. **Vehicles:** আপনার ডেলিভারি টিমের জন্য নির্ভরযোগ্য পরিবহন সরবরাহ করুন। ব্যক্তিগত গাড়ি ব্যবহারের ক্ষেত্রে, তা ভালোভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় তা নিশ্চিত করুন। আপনি মোটরসাইকেল ও সাইকেলসহ কাউকে নিয়োগ করতে পারেন। এতে আপনার অনেক অর্থ সাশ্রয় হবে।
2. **Uniforms and Identification:** প্রফেশনাল লুক এবং কাস্টমারের আস্থা বৃদ্ধির জন্য ইউনিফর্ম এবং আইডি ব্যাজ সরবরাহ করুন।
3. **Delivery Tools:** আপনার গ্রুপ মেম্বারদের প্রয়োজনীয় টুল যেমন, GPS ডিভাইস, মোবাইল ফোন এবং ডেলিভারি ব্যাগ ব ্যাগে আপনার ব্যবসার লোগো এবং রং থাকা উচিত।

Step 5: Train Your Team

1. **Customer Service:** আপনার ডেলিভারি টিমকে কাস্টমারের সাথে প্রফেশনালভাবে কীভাবে কথা বলতে হয়, অভিযোগের সমাধান এবং ভালো সার্ভিস কীভাবে দিতে হয় তা প্রশিক্ষণ দিন। আপনি প্রশিক্ষণের ব্যাপারে নিশ্চিত না হলে, একজন কনসালট্যান্ট নিয়োগ করতে পারেন। তবে আপনি জানেন আপনার কাস্টমারদের কীভাবে সার্ভিস দিতে হয় এবং তাদের সমস্যার সমাধান কী, তাই আপনি নিজেও প্রশিক্ষণ দিতে পারেন।
2. **Product Handling:** ডেলিভারি চলাকালীন প্রোডাক্টের ক্ষতি এড়াতে প্রোডাক্ট কীভাবে সাবধানে হ্যান্ডল করতে হয় তা নিশ্চিত করুন।
3. **Route Management:** রুট অপটিমাইজেশন টুল কীভাবে ব্যবহার করতে হয় এবং পরিকল্পিত রুট কীভাবে অনুসরণ করতে হয় তা তাদের শেখান। বর্তমানের জন্য গুগল ম্যাপ যথেষ্ট।

Step 6: Implement Policies and Procedures

1. **Delivery Protocols:** আইটেম পিকআপ, ডেলিভারি এবং রিটার্নের জন্য স্পষ্ট প্রটোকল স্থাপন করুন। একটি স্যাম্পল ডেলিভারি প্রটোকল চেক করুন এবং আপনার স্টুডেন্টদের দেখান। ব্যবসা ছোট হলেও প্রটোকল অনুসরণ করুন।
2. **Safety Procedures:** আপনার টিমকে নিরাপত্তা নির্দেশিকা অনুসরণ করার জন্য নিশ্চিত করুন, বিশেষ করে গাড়ি চালানোর ক্ষেত্রে। একটি স্যাম্পল সেফটি প্রটোকল চেক করুন এবং আপনার স্টুডেন্টদের দেখান।
3. **Performance Metrics:** সময়মতো ডেলিভারি রেট, কাস্টমার সন্তুষ্টি এবং ভুলের হার নির্ধারণের মতো পারফরম্যান্স মেট্রিক্স সেট করুন। দীর্ঘমেয়াদে আপনার ব্যবসা প্রসারিত করতে চাইলে এবং ওয়েস্টেজ, রিটার্ন, কাস্টমার অসন্তোষ, অর্থের ক্ষতি, প্রোডাক্টের ক্ষতি, এবং এমপ্লয়ির ক্ষতি এড়াতে চাইলে, এই মেট্রিক্স ফলো করুন। সপ্তাহের ভিত্তিতে মেট্রিক্স মনিটর করুন এবং সেই অনুযায়ী ব্যবস্থা নিন।

Step 7: Monitor and Optimize

1. **Feedback System:** ডেলিভারি এক্সপেরিয়েন্সের জন্য কাস্টমারদের ফিডব্যাক সংগ্রহের জন্য একটি সিস্টেম তৈরি করুন।
2. **Performance Reviews:** আপনার ডেলিভারি পার্সোনেলের নিয়মিত পারফরম্যান্স রিভিউ চালান।
3. **Continuous Improvement:** রুটিন ভিত্তিতে ডেলিভারি ডেটা ও ফিডব্যাক বিশ্লেষণ করুন, প্রক্রিয়া উন্নত করুন এবং সামগ্রিক কার্যকারিতা বাড়ান। আপনার টিম মেম্বারদের তাদের পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে নিয়মিত পুরস্কৃত করুন। এটি তাদেরকে আরও সঠিকভাবে এবং কার্যকরভাবে কাজ করতে উৎসাহিত করবে।

Step 8: Legal and Compliance

1. **Licensing:** নিশ্চিত করুন যে সকল ডেলিভারি পার্সোনেলের বৈধ ড্রাইভিং লাইসেন্স এবং প্রয়োজনীয় অন্যান্য সার্টিফিকেশন রয়েছে।
2. **Labor Laws:** কর্মঘণ্টা, মজুরি এবং এমপ্লয়মেন্ট কন্ট্রাক্টের ক্ষেত্রে স্থানীয় শ্রম আইন অনুসরণ করুন। যারা পিকআপ ও মোটরসাইকেল চালাবেন তাদের জন্য একটি কন্ট্রাক্ট তৈরি করুন। স্পষ্টভাবে লিখুন যে আপডেটেড ড্রাইভিং লাইসেন্স রাখা কর্মচারীর দায়িত্ব এবং ড্রাইভার ট্রাফিক নিয়ম ও রোড সেফটি মেনে চলবে। তারা যদি নিয়ম না মানে, তবে আপনি দায়ী নন।

Example Roles in a Delivery Team

1. **Delivery Drivers:** প্রোডাক্ট পিকআপ ও কাস্টমারের কাছে ডেলিভারি করার দায়িত্বে থাকবে।
2. **Dispatchers:** ডেলিভারি শিডিউল, রুট ম্যানেজ করবে এবং ড্রাইভারদের সাথে যোগাযোগ করবে।
3. **Customer Service Representatives:** কাস্টমারের প্রশ্নের উত্তর দেবে এবং ডেলিভারি সংক্রান্ত সমস্যার সমাধান করবে।
4. **Logistics Manager:** পুরো ডেলিভারি অপারেশন তত্ত্বাবধান করবে, যার মধ্যে রুট পরিকল্পনা এবং টিম ম্যানেজমেন্ট অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

এই ধাপগুলো অনুসরণ করে, আপনি একটি নির্ভরযোগ্য এবং কার্যকর ডেলিভারি টিম তৈরি করতে পারবেন যা আপনার কাস্টমারদের এক্সপেরিয়েন্স বাড়াবে এবং আপনার মাইক্রো ডিজিটাল ব্যবসার উন্নতি সাধন করবে।

Join Our Social Media

ডিজিটাল এনট্রাপ্রেনারস নেটওয়ার্ক (Digital Entrepreneur Network) নামে আমাদের ফেসবুক গ্রুপে যোগ দিন। এখানে আপনার চিন্তা-ভাবনা, ব্যবসার আইডিয়া এবং প্রোডাক্ট শেয়ার করুন। আমরা আপনাকে এগিয়ে যেতে সাহায্য করতে চাই এবং এই কমিউনিটির অংশ হিসেবে আপনিও আমাদের সাথে এই নেটওয়ার্ককে শক্তিশালী করুন।এই কমিউনিটি আপনার ব্যবসা বাড়ানোর প্রয়োজনীয় সহায়তা, এবং শক্তিশালী নেটওয়ার্ক তৈরি করতে সাহায্য করবে। এটি আপনার ব্যবসার সাফল্যের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

আমাদের ফেসবুক পেজ **Purple Business Academy** লাইক করতে ভুলবেন না। পাশাপাশি ইউটিউব চ্যানেল **Zaved Mannan** সাবস্ক্রাইব করুন।

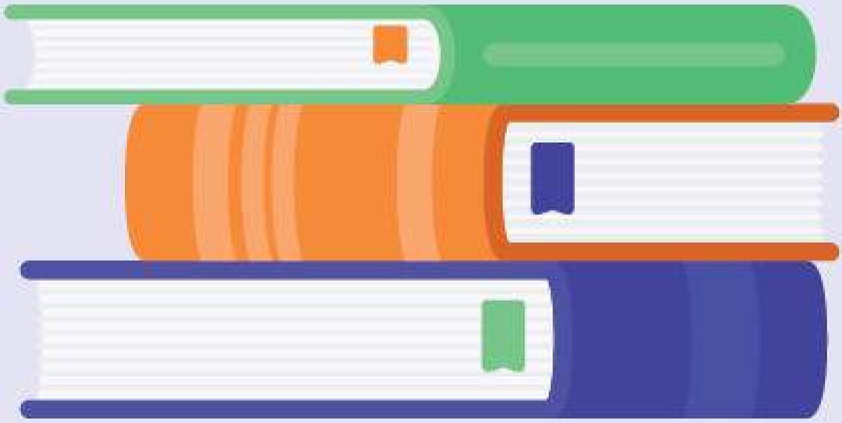
Join Facebook Group: **Digital Entrepreneur Network**:
https://www.facebook.com/groups/digitalentrepreneursnetworkdtn

Facebook Page: **Purple Business Academy**: https://www.facebook.com/profile.php?id=61557291557064

Youtube Channel (**Zaved Mannan**): https://www.youtube.com/@MannanZaved

Connect **LinedIn**: https://www.linkedin.com/in/zaved-mannan/

Purple Business Academy: www.purplebusiness.org



Tool Guide 11.3.1

Tool Guide 11.3.1 offers a comprehensive, step-by-step approach to building an effective delivery team essential for scaling your digital business. From defining delivery needs and planning logistics to recruiting personnel and implementing policies, this guide equips entrepreneurs with the tools and strategies to enhance customer experience and streamline operations. Join the journey to transform your solo venture into a thriving enterprise with a reliable delivery network.

Purple Business Academy