एक सफल साइबर कैफे, सीएससी और ई वाणिज्य सेवा प्रदाता कैसे बनें

साइबर कैफे, सीएससी और ई वाणिज्य सेवा प्रदाता के लिए मार्गदर्शिका

विषय वस्तु

अध्याय 1: परिचय

अध्याय 2: एक सफल साइबर कैफे कैसे चलाएं

- कैफे में साफ सफाई
- हार्डवेयर की सफाई
- कैफे का प्रबंधन
- कैफे की निगरानी / सुरक्षा प्रणाली
- कैफे को प्रोत्साहन
- अच्छे ग्राहकों का अनुभव

अध्याय 3: कमाई के नए अवसर कैसे बनाएं

- अपनी सेवाएं बढ़ाएं
- अपने ग्राहकों की संख्या बढ़ाएं
    - पहली बार आने वाले प्रयोक्ता
    - उद्यमी और व्यावसायिक व्यक्ति
    - मनोरंजन के लिए आने वाले लोग
    - खेल खेलने के लिए आने वाले लोग
    - छात्र
    - विकासक

अध्याय 1: परिचय

इंटरनेट के लिए "इंडिया मॉडल'' आर्थिक दृष्टि से कीमती है और यह प्रभावी रूप से "जितना उपयोग किया जाए उतना भुगतान भी किया जाए'' के सिद्धांत पर कार्य करता है, और इसी के अनुसार आय होती है।

भारत में साइबर कैफे / सामान्य सेवा केन्द्र 'इंडिया प्राइसिंग मॉडल के अंदर इंटरनेट तक पहुंच' का सच्चा उदाहरण हैं जहां 10/15/20 रुपए प्रति घण्टा पर इनका इस्तेमाल किया जाता है।

जबकि आज आम सामान्य अवधारणा यह है कि साइबर कैफे समाप्त होने की कगार पर हैं और इस व्यापार का कोई भविष्य नहीं है। इस तथ्य को भारत में इंटरनेट की धीमी वृद्धि से और भी समर्थन

मिलता है, जिनका ग्राहक आधार घट रहा है, राजस्व कम हो रहा है और सरकार भी इस दिशा में कम ध्यान देती है।

इन सभी चुनौतियों के बावजूद 36 प्रतिशत से अधिक भारतीय साइबर कैफे से ही इंटरनेट का इस्तेमाल करते हैं और वे भारत की इंटरनेट प्रणाली के महत्वपूर्ण भागीदार हैं। अध्ययनों से यह भी पता लगता है कि साइबर कैफे में आम तौर पर 15 से 24 वर्ष की आयु के लोग आते हैं और लगभग 40 प्रतिशत साइबर कैफे प्रयोक्ता काम करने वाले व्यावसायिक व्यक्ति होते हैं। इसके अलावा लंबे समय तक और सप्ताह के सातों दिन खुले रहने के कारण और घरों के आस पास सुविधजनक स्थान पर होने से साइबर कैफे की उपलब्धता सभी के लिए सहज होती है।

यह सभी पक्ष इस उद्योग के लिए एक आशा की किरण हैं। थोड़ी की संकल्पना, ई-शासन – 27 मिशन मोड परियोजनाओं पर फोकस, ग्राहक अंतर्दृष्टि, समर्थन और मार्गदर्शन से ये साइबर कैफे केवल ब्राउजिंग पॉइंट होने के अलावा आपके आस पास के अत्यंत महत्वपूर्ण स्थानों में बदले जा सकते हैं जहां सभी आयु वर्ग और सभी प्रकार के लोग जाकर इन सेवाओं का लाभ उठा सकें – चाहे यह जन्म प्रमाणपत्र हो, या शिक्षा ... यात्रा, उपयोगिता, मनोरंजन, वित्तीय उत्पाद या अन्य नागरिक सुविधाएं।

एक सुविधाजनक परिवेश में कैफे प्रबंधन सॉफ्टवेयर, सुरक्षा प्रणाली, कानूनी सॉफ्टवेयर आदि के जरिए साइबर कैफे को पूरी तरह ‘सुरक्षित और निरापद’ बनाने में मदद मिल सकती है, चोरी को रोका जा सकता है और सबसे अधिक महत्वपूर्ण कानूनी तौर पर कैफे के प्रबंधन को आसान बनाया जा सकता है।

शिक्षा सेवा (कम्प्यूटर सीखना, अंग्रेजी बोलना, ट्यूटोरियल सेवाएं, दूरस्थ शिक्षा), ई शासन सेवाओं, यात्रा सेवाओं, जनोपयोगिता सेवाओं (बिल भुगतान) ड्रॉप तथा पिक सेवा (कुरियर सेवाओं) आदि को आरंभ करके कैफे में सेवाओं की पेशकश बढ़ाई जा सकती है और इनसे कैफे में आने वालों की संख्या, प्रति प्रयोक्ता एआरपीयू तथा पीसी उपयोगिता बढ़ाने में सहायता मिलेगी।

साइबर कैफे एसोसिएशन ऑफ इंडिया इस बात के लिए प्रयासरत है कि हम साइबर कैफे / सीएससी इकाइयों को एक ऐसा मंच प्रदान कर सकें जहां नवीनतम विकासों, सेवाओं और साइबर कैफे की सर्वोत्तम प्रथाओं पर सूचना और समाधान उपलब्ध हो, इस प्रकार हम इन इकाइयों को बढ़ाने और फलने फूलने का अवसर दें तथा भारत में इंटरनेट के उपयोग को बढ़ाने में सहायक हों।

अध्याय 2: एक सफल साइबर कैफे कैसे चलाएं

हमारे व्यापार को सफल बनाने का सबसे उत्तम मार्ग है अपने ग्राहकों को गुणवत्ता सेवा प्रदान की जाए और प्रचालन लागत में कमी लाई जाए, जिससे आपके लाभ को बढ़ाया जा सके। आपके ग्राहकों की जरूरतों पर फोकस करते हुए और उनकी अपेक्षाओं को लगातार पूरा करते हुए आप सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपके ग्राहक बार बार आपके कैफे में आना चाहें।

हम आपको कुछ ऐसे पहलुओं की जानकारी देना चाहेंगे जो आपके साइबर कैफे को सफल बनाने के लिए महत्वपूर्ण हैं।

क) कैफे में साफ सफाई

पहली और सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि आपको कैफे में साफ सफाई रखने का ध्यान देना चाहिए। एक साफ, स्वच्छ और आरामदेह कैफे में अधिक से अधिक ग्राहक आएंगे। उचित ठण्डक, आरामदेह कुर्सियां और कैफे के अंदर अच्छी रोशनी सुनिश्चित करने से यह तय किया जा सकता है कि आपके ग्राहक यहां लंबे समय तक बैठेंगे और आपकी कमाई में वृद्धि होगी।

कैफे की बाहरी सजावट अच्छी होनी चाहिए और इसमें एक सुरक्षित और निरापद परिवेश होना चाहिए जहां किसी को भी आने में असुविधा न हो।

ख) हार्डवेयर की सफाई

आपके कैफे में आने वाले प्रत्येक ग्राहक की अपेक्षा होती है कि कम्प्यूटर और इंटरनेट कनेक्शन हो और यह किसी रूकावट के बिना सुचारु रूप से चलता रहे। यदि इन दोनों में से कोई भी चीज काम नहीं करती है तो न केवल आपको आर्थिक नुकसान होगा बल्कि शायद एक मौजूदा / संभावित ग्राहक भी आप से छूट जाएगा। इस प्रकार आपके कैफे की सफलता काफी हद तक अच्छी तरह काम करने वाले कम्प्यूटर और विश्वसनीय इंटरनेट कनेक्शन पर निर्भर करती है।

हार्डवेयर सुरक्षा

यह अनिवार्य है कि आप सुनिश्चित करें कि आपके हार्डवेयर में किसी प्रकार के वायरस, मालवेयर धमकियां, स्पैम, स्पाइवेयर, फिशिंग हमले या अन्य प्रकार के आक्रमण नहीं होते हैं। अपने कम्प्यूटर पर मूल सॉफ्टवेयर लगाने से आपको उनके नवीनतम अपडेट और समर्थन पाने में सहायता मिलती है।

आप अपने हार्डवेयर को निम्नलिखित बातों से और भी अधिक सुरक्षित बना सकते हैं :

- अपने सभी कम्प्यूटरों पर फायर वॉल, एंटी वायरस और एंटी स्पाइ वेयर प्रोग्राम डालना।
- अपने कम्प्यूटर को सुरक्षा सॉफ्टवेयर के अपडेट स्वचालित रूप से डाउनलोड और इंस्टॉल करने के लिए सैट करें।
- अपने सभी कम्प्यूटरों में टेंपररी फाइलों और वायरसों को नियमित रूप से हटाएं और स्कैनिंग करें।
- अपने कम्प्यूटर पर जोखिम पूर्ण वेबसाइटों को ब्लॉक करें।
- समय समय पर अपने कम्प्यूटर से पुराने प्रोग्रामों और कुकीज़ हटाएं।

कैफे में उचित सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर और एक्सेसरी उपलब्ध कराना

आपका बजट निश्चित रूप से तय करता है कि आप अपना व्यापार कैसे चलाएं, किन्तु इसकी कुछ मानक मूलभूत आवश्यकताएं हैं (हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और एक्सेसरी की), जो साइबर कैफे चलाने के लिए जरूरी हैं।

आदर्श रूप से साइबर कैफे के प्रत्येक कम्प्यूटर में निम्नलिखित होने चाहिए: सॉफ्टवेयर

- एमएस विंडोज़ जैसे वास्तविक ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर से आपको सुरक्षा और विश्वसनीयता मिलेगी।
- आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर जैसे लाइसेंस युक्त माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस या इसके समकक्ष खुले सॉफ्टवेयर उपयोग करने से आप अधिक ग्राहकों को आकर्षित कर सकते हैं और उनकी जरूरतें पूरी कर सकते हैं।

हार्डवेयर

- **माइक्रोप्रोसेसर :** आपके कम्प्यूटर पर तेज चलने वाला प्रोसेसर डालने से इसकी गति तेज बनी रहेगी और आपके ग्राहक सभी प्रकार के अनुप्रयोग कर सकेंगे, वेब पेज और डाउनलोड फाइलों की गति तेज होगी।
  1 गीगाहट्र्ज 32 बिट (x86) या 64-बिट (x64) प्रोसेसर से सामान्य तौर पर आपके ग्राहकों का अनुभव अच्छा रहेगा। वैकल्पिक रूप से आप आधुनिक प्रोसेसर चुन सकते हैं (कम से कम 800 मेगा हट्र्ज)।
- **हार्ड डिस्क ड्राइव :** आपके कम्प्यूटर में हार्ड डिस्क पर पर्याप्त स्थान होना चाहिए जहां विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयर प्रोग्राम डाले जा सकें। इनके अलावा आपके ग्राहकों को कार्य करने के लिए भी इसमें पर्याप्त स्थान होना चाहिए।
- **मेमोरी :** आज ग्राहक गति के साथ आपके कम्प्यूटर पर अधिक मेमोरी भी चाहते हैं, ताकि जितना तेज आपके ग्राहक चाहें, उतनी ही तेज गति से वे फाइले या ओपन प्रोग्राम प्राप्त कर सकें। इसका एक अन्य लाभ यह है कि वे कम समय में और बेहतर रूप से अपनी जरूरत की लोडिंग कर सकते हैं। आदर्श रूप से प्रत्येक पीसी में कम से कम 512 एमबी मेमोरी होनी चाहिए।
- **मॉनिटर :** यदि संभव हो तो आप चपटे स्क्रीन वाले मॉनिटर ले सकते हैं। अधिकांश मामलों में मॉनिटर का उपयुक्त साइज़ 17-19 इंच हो सकता है, जबकि ऐसी कई परिस्थितियां है जहां हाइ एण्ड गेमिंग के ग्राहक बड़े स्क्रीन के लिए और भी अधिक पैसे देने के लिए तैयार होते हैं।
  सीआरटी डिस्प्ले लागत प्रभावी विकल्प है परन्तु इनमें केश नहीं होता, इनके लिए अधिक जगह की जरूरत होती है और इसमें बेहतर अनुभव नहीं मिलता।
- **100 एमबीपीएस नेटवर्क कार्ड** : यह नेटवर्क कार्ड आपके प्रीमियम ग्रेड के कम्प्यूटरों को तीव्र इथरनेट गति प्रदान करता है। इनसे फाइलों को सहजता से बांटने, प्रिंटर, ई-मेल और वॉइस ओवर आईपी (वीओआईपी) को बढ़ावा देने में सहायता मिलती है, ताकि ग्राहक अपने दोस्तों या रिश्तेदारों से किफायती दर पर बात कर सकें।
- **वीडियो कार्ड :** तस्वीरों को देखते समय, खेल खेलते समय या वीडियो देखते समय मिलने वाला अनुभव वीडियो कार्ड से नियंत्रित होता है। आपको ऐसा विकल्प चुनना चाहिए जो आपके ग्राहकों को सर्वोत्तम अनुभव दे सकें।
- **साउंड कार्ड :** संभवतया आप अपने कैफे में स्पीकर नहीं लगाना चाहें फिर भी मशीन में साउंड कार्ड होने से आप के ग्राहक इन्हें कम्प्यूटर से जोड़ सकते हैं ताकि खेलों, फिल्मों और संगीत का

आनंद लेते समय या अपने दोस्तों और रिश्तेदारों से बात करते समय वीओआईपी का इस्तेमाल कर सकें।

- **एक्सेसरीज़**
  मल्टीमीडिया कीबोर्ड और ऑप्टिकल माउस : ऑप्टिकल माउस से इसका प्रदर्शन बेहतर और मल्टी मीडिया कीबोर्ड होने से आपके ग्राहक इसी कीबोर्ड से संगीत और वीडियो का नियंत्रण कर सकते हैं।

ग) कैफे का प्रबंधन

आपके साइबर कैफे का प्रबंधन व्यवस्थित रूप से किया जाना चाहिए और इसके लिए आपको दैनिक उत्पादकता, सुरक्षित बिलिंग और सिस्टम सिक्योरिटी सुनिश्चित करने एवं हर दिन के रिकॉर्ड रखने के लिए एक विश्वसनीय कैफे प्रबंधन सॉफ्टवेयर की जरूरत होती है। एक अच्छे कैफे प्रबंधन सॉफ्टवेयर से चोरी की रोकथाम, कैफे के बेहतर प्रबंधन और ग्राहकों में यह भरोसा लाने में मदद मिलती है कि उनके साथ कोई धोखा नहीं हो रहा है।

एक अच्छी बिलिंग प्रणाली से आपको ये सुविधाएं मिलनी चाहिए :

- लचीली बिलिंग और किराए की दरों की व्यवस्था तथा ओवर राइड
- एक नियंत्रण – बोर्ड के जरिए सभी कम्प्यूटरों पर तुरंत अपडेट डालना
- बेहतर व्यापार विकल्पों की सुविधा के लिए पहले से डाली गई रिपोर्टें

घ) कैफे की निगरानी / सुरक्षा प्रणाली

राष्ट्रीय सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए यह इन दिनों अनिवार्य है कि आपके पास एक ठोस कैफे सुरक्षा / निगरानी प्रणली होनी चाहिए। एक अच्छी कैफे निगरानी प्रणाली से यहां आने वाले सभी ग्राहकों का आसानी से प्रबंधन करने और उनका रिकॉर्ड रखने में सहायता मिलेगी, जिसके परिणाम स्वरूप कैफे में अवांछित लोगों को आने से रोका जा सकेगा और केवल वास्तविक ग्राहक ही यहां आ सकें और उन्हें एक सुरक्षित क्षेत्र में आने का अनुभव होगा।

याद रखने योग्य महत्वपूर्ण बातें :

- यह सुनिश्चित करें कि आपके पास सभी वर्क स्टेशनों पर एक समान हार्डवेयर रचना है, क्योंकि इससे उनका रखरखाव काफी आसान होगा और साथ ही ये एक समान दिखाई देंगे :
- अपने कम्प्यूटरों को हमेशा अपडेट रखें और बार बार उपयोग किए जाने वाले प्रोग्राम को अपडेट करते रहें
- एक साइबर कैफे की मूलभूत एक्सेसरी आवश्यकताएं इस प्रकार हैं
  - प्रिंटर
  - स्कैनर
  - वेबकैम

- हैडफोन और माइक्रोफोन
- यूएसबी मेमोरी कार्ड रीडर्स और अलग अलग डेटा केबल
- सीडी-राइटर और डीवीडी बर्नर
- बिना रुकावट बिजली आपूर्ति (यूपीएस)
- आरामदेह कुर्सियां
- अच्छी रोशनी
- कैफे के अंदर उचित ठण्डक

ड. कैफे को प्रोत्साहन

किसी विपणन कार्यनीति की सफलता विस्तृत योजना और निष्पादन पर निर्भर करती है। आपके व्यापार को प्रोत्साहन देने के अलावा नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए सबसे पहली जरूरत है आपके मौजूदा अच्छे ग्राहकों को बनाए रखने और उन्हें सुविधाएं देने की एक ठोस योजना जो एक तरफ उन्हें बनाए रखने में और दूसरी ओर नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए उनके अनुभव सबके साथ बांटने में सहायक होगी और इससे आप अपने प्रतियोगियों से भिन्न बने रह सकते हैं।

किसी प्रकार की प्रोत्साहनकारी गतिविधि से पहले प्राथमिक कार्य आपके केचमेंट क्षेत्र (आपके कैफे के आस पास का हिस्सा जहां से आपको ग्राहक मिलते हैं) और ग्राहकों के विस्तृत विचार जानना है।

आपके केचमेंट क्षेत्र के बारे में गहराई से समझ होना (आस पास कितने घर, कॉलेज, स्कूल, अस्पताल, पार्क, बाजार आदि हैं), आपको यह समझने में सहायक होगा और साथ ही यह निर्णय करने में भी कि आपके लक्ष्य ग्राहकों की क्या आवश्यकताएं है और इस प्रकार आप अपने प्रयासों को सफल बना सकते हैं।

अपने ग्राहकों को अच्छी तरह समझने (नियमित, कभी कभार आने वाले, देर तक बैठने वाले आदि) से आपको विशिष्ट प्रोफाइल श्रेणी के लिए विशिष्ट गतिविधियों की योजना और कार्यान्वयन में सहायता मिलेगी और इस प्रकार आप अपने कैफे की सफलता दर को बढ़ा सकते हैं।

आपके केचमेंट क्षेत्र और ग्राहकों पर निर्भर करते हुए आप अपने व्यापार को बढ़ावा देने की कार्यनीति बना सकते हैं। हम आगे कुछ ऐसे तरीके बता रहे हैं जो व्यापार को बढ़ावा देने में सहायक हैं।

- **पेशकश :** आप आवश्यकतानुसार बनाए गए प्रोत्साहनकारी ऑफर देकर ग्राहकों की प्रोफाइल के अनुसार इन्हें प्रदान कर सकते हैं जैसे छात्रों के लिए विशेष ऑफर, वरिष्ठ नागरिकों के लिए रियायतें, गृहिणियों के लिए रियायतें आदि।
- **सदस्यता कार्यक्रम :** आप विभिन्न प्रकार के सदस्यता कार्यक्रम चला सकते हैं जैसे मुफ्त आजमाइश सदस्यता या मौजूदा सदस्यों के लिए भी पारिवारिक सदस्यता। इससे आपके ग्राहकों का भरोसा बढ़ेगा और परेशानी कम होगी।
- अन्य स्थानीय व्यापारों के साथ प्रोत्साहनकारी विज्ञापन देने से नए ग्राहक आने में सहायता मिलेगी।

- सभी आवश्यकताओं के अनुसार बनाए गए मेलर, फ्लायर और पर्चे बांटने से नए ग्राहकों की संख्या बढ़ेगी।
- स्थानीय मीडिया आउटलेट – रेडियो, स्थानीय समाचारपत्र, केबल और सामुदायिक पत्रिकाओं के जरिए विज्ञापन करने से आपकी उपस्थिति की जानकारी अधिक से अधिक लोगों को होगी।
- बार बार आने वाले ग्राहकों को रियायतें या कूपन देने से आप उन्हें अधिक संख्या में आकर्षित कर सकते हैं। आप इन ग्राहकों के लिए कई प्रकार की प्रतियोगिताओं या पुरस्कारों की व्यवस्था कर सकते हैं (उदाहरण के लिए माह का सर्वोत्तम ग्राहक) या आप इनके लिए सदस्यता क्लब भी बना सकते हैं।

च. ग्राहकों के अच्छे अनुभव

ग्राहक के बार बार आने का कारण आपके कैफे में उसे मिलने वाला अच्छा अनुभव होता है। ऐसी अनेक प्रथाएं हैं जिन्हें अपनाकर आप अपने ग्राहकों को एक अच्छा अनुभव दे सकते हैं। इनमें सबसे अधिक महत्वपूर्ण यह सुनिश्चित करना है कि आपके ग्राहकों को अच्छा अनुभव हो और वे उन सेवाओं को आसानी से प्राप्त कर सकें जिनकी उन्हें जरूरत है और वे अपनी जरूरत समय पर पूरी कर सकें।

कुछ सुझाव :

- कम्प्यूटर और इंटरनेट के इस्तेमाल से होने वाली सामान्य समस्याओं के लिए सहायता प्रदान करें।
- प्रत्येक कम्प्यूटर के इंटरनेट एक्सप्लोरर पर मनपसंद चीज़ों की एक सूची बनाएं – जिसे कीबोर्ड से श्रेणीकृत किया जाए, जैसे समाचार, खेल कूद, संगीत, फिल्म, शिक्षा आदि।
- ऑनलाइन नौकरी ढूंढने के इंजन की सूची।
- मोबाइल चार्जिंग स्टेशन प्रदान करना।
- वॉश रूम की सफाई और रखरखाव सुनिश्चित करना।
- आप अपने कैफे में खाने पीने की चीज़ें और पेय पदार्थ प्रदान कर सकते हैं।

इसका मूल विचार यह है कि आप ग्राहकों की उनकी जरूरत की सभी चीज़ें प्रदान करते हैं तो वे आपके कैफे में लंबे समय तक बैठते हैं और अधिक पैसे खर्च करते हैं।

अध्याय 3: कमाई के नए अवसर कैसे बनाएं

एक सफल साइबर कैफे को चलाने के लिए आपको अपनी पेशकश अपने ग्राहकों को केवल इंटरनेट तक सीमित न रख कर सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके ग्राहक आपके साइबर कैफे में अधिक से अधिक पैसे खर्च करें।

साइबर कैफे में अधिक से अधिक उत्पाद बेच कर और नए ग्राहकों को आकर्षित करने से आपको कई स्रोतों से आर्थिक लाभ पाने की बेहतर स्थिति मिलेगी।

क. अपनी सेवाएं बढ़ाएं – मूल्यवर्धित सेवाएं

आप जितनी अधिक सेवाएं और उत्पाद पेश करेंगे उतने ही अधिक ग्राहक आप के साइबर कैफे में आएंगे और आते रहेंगे। इसका विचार यह है कि प्रत्येक आवश्यकता को पूरा करने के लिए यहां पर्याप्त सेवाएं होनी चाहिए। आपके कैफे में आने वाले ग्राहकों में पहली बार आने वाले प्रयोक्ताओं से लेकर गेम खेलने वाले लोग और मीडिया कर्मी तथा छात्र से लेकर उद्यमी और गृहिणियां हो सकते हैं। जितने अधिक ग्राहक आपके पास आएंगे आपको आने की फीस, व्यापार उत्पाद और अन्य मूल्यवर्धित सेवाओं से अधिक से अधिक आर्थिक लाभ मिल सकेगा।

नीचे आप व्यापार में आर्थिक लाभ के अवसर बढ़ाने के कुछ उदाहरण दिए गए हैं :

- **पासवर्ड से सुरक्षित वाई फाई ज़ोन और लैपटॉप प्रयोक्ताओं के लिए हॉट स्पॉट बनाएं :** वाई फाई सेवाएं प्रदान करने से आप छात्रों, व्यावसायिकों जैसे ढेरों प्रयोक्ताओं को आकर्षित कर सकेंगे, विशेष रूप से बड़े मेट्रो शहरों और ऐसे स्थानों के साइबर कैफे में जो स्वयं अपने कम्प्यूटर उपयोग करना चाहते हैं।

- एक ऐसा स्वागत योग्य परिवेश बनाएं जहां नियमित ग्राहकों को इस प्रकार पूरा आराम मिल सके ताकि वे यहां नियमित रूप से आएं। आप उन्हें सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन जैसे मूल्यवर्धित लाभ भी दे सकते हैं और उन्हें दैनिक, साप्ताहिक और मासिक दर योजनाएं भी ऑफर कर सकते हैं ताकि वे आपके कैफे में आना जारी रखें।
- **कम्प्यूटर सहायता पेश करें :**

अपना कम्प्यूटर चलाने और उसके रखरखाव के अलावा आप उन ग्राहकों को कम्प्यूटिंग और कंसल्टिंग सेवाएं भी प्रदान कर सकते हैं जिनके पास घरों में कम्प्यूटर है या जो नए कम्प्यूटर खरीदना चाहते हैं। इन सेवाओं में अधिक मार्जिन के अवसर दिए जा सकते हैं और इनमें कम्प्यूटर अपडेटिंग, डाटा रिकवरी, इंस्टॉलेशन और कंफिगरेशन शामिल हैं।

- **व्यापार संबंधी पत्र व्यवहार और प्रस्तुतीकरण सेवाएं :**

आप आपेन ग्राहकों को व्यापार संबंधी पत्र, प्रस्तुतीकरण, प्रमाणपत्र, फ्लायर, बैनर, व्यापार कार्ड आदि जैसी विपणन सामग्रियों के लिए ग्राहकों को उपयोग के लिए तैयार टेम्पलेट और क्लिप आर्ट प्रदान कर सकते हैं। आप उन्हें प्रस्तुतीकरण जैसी रचनात्मक सेवाएं भी दे सकते हैं और इस प्रकार अपनी कमाई के नए रास्ते खोल सकते हैं।

- **प्रिंटिंग, फैक्स और स्केनिंग :**

आप अपने कैफे में सामान्य इंटरनेट सेवाओं के अलावा प्रिंटिंग, लेमिनेटिंग, बाइंडिंग, फोटो कॉपी, फैक्स, फोटो एडिटिंग और स्कैनिंग जैसी उपभोक्ता सेवाएं भी उपलब्ध करा सकते हैं।

- **बायोडेटा और कवरिंग लेटर सेवाएं :**

नौकरी पाने के इच्छुक कई लोग जॉब पोर्टल देखने के लिए साइबर कैफे में आते हैं। आप उन्हें बायोडेटा और कवरिंग लेटर टेम्प्लेट तथा व्यावसायिक सेवाओं को देकर उन्हें नौकरी खोजने में सहायता दे सकते हैं। आप स्थानीय लेखकों या व्यापारियों को भी ये सेवाएं देने के लिए भागीदार बना सकते हैं (और मिलने वाली आय को बांट सकते हैं) या आप अपने कर्मचारियों में से किसी को इस कार्य के लिए नियुक्त कर सकते हैं जो ये पत्र लिखने में सहायता दें।

- **कार्यक्रमों के पास और कॉन्सर्ट के टिकट :**

शहर में आने वाले कार्यक्रमों या कॉन्सर्ट या फिल्मों के पास या कूपन बेचे जा सकते हैं।

- **खाद्य पदार्थ, पेय पदार्थ, पत्रिकाएं और समाचारपत्र :**

ये अतिरिक्त सामान लोगों को आने के लिए आमंत्रित करते हैं और साथ ही आने वाले ग्राहक यहां लंबे समय तक रूकते हैं।

- **ड्रॉप बॉक्स और कुरियर सेवाएं :**

आप कुरियर सेवा के साथ भागीदारी कर सकते हैं और अपने व्यापार के साथ इंटरनेट कैफे में ड्रॉप बॉक्स लगा सकते हैं।

- **मनोरंजन सेवाएं :**

आप संगीत डाउनलोड, सीडी बनाने और फोटो तथा वीडियो भेजने की सुविधा दे सकते हैं। आप सीडी और डीवीडी, पैन ड्राइव, मेमोरी कार्ड और कार्ड रीडर के साथ नए, लोकप्रिय गैम और पुर्जे आदि भी बिक्री के लिए रख सकते हैं।

महत्वपूर्ण सुझाव : ऑनलाइन मूल्यवर्धित सेवा (वीएएस) – सरल लेखा व्यवस्था और लंबे समय के संबंध के लिए एक मूल्यवर्धित सेवा एग्रीगेटर महत्वपूर्ण है।

- **जनोपयोगिता सेवा, यात्रा टिकट, बुकिंग सेवा प्रदान करें:**

मोबाइल रिचार्ज, बिल भुगतान, रेल / हवाई यात्रा टिकट बुकिंग जैसे सेवाएं देकर कैफे / सीएससी में आने वाले लोगों की संख्या बढ़ाई जा सकती है और कमाई में वृद्धि हो सकती है।

- **ऑनलाइन शिक्षा सेवाएं प्रदान करें**

ऑनलाइन शिक्षा एक ऐसी महत्वपूर्ण सेवा है जो कम्प्यूटर के इस्तेमाल को बढ़ाने में दे सकती है और इससे नए छात्रों को लाने के अलावा कैफे / सीएससी में उपयोग की कमी के समय प्रयोक्ताओं की संख्या बढ़ाई जा सकती है।

- **वित्तीय उत्पाद प्रदान करें :**

क्रेडिट कार्ड / बीमा / शेयर के आवेदन आदि से कैफ / सीएससी में कमाई बढ़ाई जा सकती है और इससे लगातार आर्थिक लाभ के अवसर मिलते हैं।

ख. अपना ग्राहक आधार बढ़ाएं

अपना ग्राहक आधार बढ़ाने के लिए आपको सुनिश्चित करना होगा कि आपके मौजूदा ग्राहक लगातार आपके पास आते रहे और आप नई सेवाओं और पेशकशों के साथ नए ग्राहकों को आकर्षित करने में सफल हो।

आपका ग्राहक आधार बढ़ाना कमाई के नए संभावित अवसरों को खोलने का एक उचित मार्ग है । विभिन्न प्रकार के ग्राहक खण्डों की जांच द्वारा, आप जिन्हें सेवाएं प्रदान कर सकते हैं, आप उन अतिरिक्त सेवाओं को भी चुन सकेंगे जिन से आपका व्यापार और अधिक सफल बनाने में मदद मिले।

हमने आगे कुछ ऐसे खण्डों की चर्चा की है :

पहली बार आने वाले प्रयोक्ता :

पहली बार आने वाले प्रयोक्ता ऐसे ग्राहक हैं जो कम्प्यूटर और इंटरनेट के लिए नए हैं। वे केवल ई-मेल के माध्यम से दोस्तों और परिवार के साथ संपर्क करने तथा ऑनलाइन संसाधनों को देखने में रुचि रखते हैं। यह खण्ड बहुत बड़ा है और इसमें अपार संभाव्यता है। आप पहली बार आने वाले ग्राहकों को ऐसे अनिवार्य कौशल विकसित करने में सहायता दे सकते हैं जिनसे कम्प्यूटर का इस्तेमाल शुरू किया जा सके और इन्हें कम्प्यूटर का प्रशिक्षण तथा सहायता देकर ऐसा किया जा सकता है। इस प्रकार आप अपने व्यापार को कई तरह से लाभ पहुंचाते हैं। सबसे पहले आप सप्ताह के अंत में अपने कम्प्यूटरों पर बैठने वालों की संख्या बढ़ा सकते हैं, जब अधिकांश ग्राहक आपके कैफे में आते हैं। दूसरे, आप आस पास के लोगों के बीच एक भरोसेमंद सलाहकार के रूप में देखे जाते हैं और आप उनका विश्वास जीत कर अपना व्यापार बढ़ा सकते हैं।

आप ये सुविधाएं देकर पहली बार आने वाले प्रयोक्ताओं को आकर्षित कर सकते हैं :

- एक आरामदेह, अनुकूल परिवेश – कई लोग नए कौशल सीखते समय झिझकते हैं और पहली बार उपयोग करने वालों के लिए कम्प्यूटर तनाव पैदा कर सकता है। इन ग्राहकों को सहायता देकर आप उन्हें दोबारा आने की प्रेरणा दे सकते हैं।

- मूलभूत कम्प्यूटर प्रशिक्षण – कम्प्यूटर का इस्तेमाल करने का तरीका और इंटरनेट की मूलभूत जानकारी प्राप्त करने से पहली बार आने वाले प्रयोक्ताओं को कम्प्यूटर पर शुरूआत करने में सहायता मिलती है।
- आप विशेष इंटरनेट प्रशिक्षण आयोजित कर सकते हैं, जिससे ग्राहकों को इंटरनेट पर मिलने वाली सेवाओं का लाभ पाने में मदद मिलेगी – वे नौकरी खोजने, आपस में संचार करने, बिलों के भुगतान, आरक्षण के अलावा अन्य अनेक कार्य कर सकेंगे।
- आप अपने प्रशिक्षित कर्मचारियों की सहायता से प्रश्नों के उत्तर और सुझाव देने के लिए ऑनलाइन सहायता भी प्रदान कर सकते हैं।
- प्रत्येक कम्प्यूटर के पास संक्षेपाक्षरों, शॉट कट, इंटरनेट के शिष्टाचार, लागू होने वाले साइबर कानून और करने या न करने योग्य बातों सहित ए से जेड तक इंटरनेट शब्दावली को लिख कर लगा सकते हैं जो ग्राहकों के लिए मददगार होगा।
- आप अपने ग्राहकों को ऑनलाइन पाठ्यक्रमों की जानकारी दे सकते हैं जो उन्हें मूलभूत कम्प्यूटर संकल्पना और कौशल सिखा सकें।

उपयोगी सुझाव:

आप नए लोगों को आकर्षित करने के लिए विभिन्न नवाचारी गतिविधियां आयोजित कर सकते हैं, उदाहरण के लिए :

- आप खास तौर पर घरेलू महिलाओं के लिए दोपहर में इंटरनेट सीखने के विशेष प्रशिक्षण आयोजित कर सकते हैं और उन्हें तरह तरह के व्यंजनों की साइट दिखा सकते हैं और साथ ही ऐसी साइटों से परिचित करा सकते हैं जहां उन्हें अपने बच्चों की पढ़ाई में सहायता देने की जानकारी मिल सकें।
- आप अपने आस पास रहने वाले बुजुर्ग व्यक्तियों को चर्चा के लिए बुला सकते हैं कि उनके लिए इंटरनेट किस प्रकार उपयोगी है। अपने साइबर कैफे में वरिष्ठ नागरिकों के लिए एक विशेष बैच रखें जहां आप उनके उपयोग / रुचि की साइटों की जानकारी दे सकते हैं।

उद्यमी और व्यावसायिक व्यक्ति :

आज बहुत से व्यावसायिक लोग अपने घरों और आस पास के साइबर कैफे से अपना व्यापार चलाते हैं इन लोगों को तेज गति से लगातार चलने वाली इंटरनेट सेवा की जरूरत होती है। ग्राहकों का यह वर्ग अपने व्यापार के सभी पहलुओं में साइबर कैफे का इस्तेमाल कर सकता है, चाहे यह व्यापार योजना बनाने की बात हो या ग्राहकों के साथ संपर्क की, विपणन सामग्री तैयार करने या प्रिंटिंग, फोटो कॉपी और फैक्स जैसे अनेक कार्यों के लिए साइबर कैफे की मदद ली जा सकती है।

आप व्यावसायिकों और उद्यमियों को निम्नलिखित के जरिए आकर्षित कर सकते हैं:

- व्यावसायिकों के लिए सेवाओं में उच्च गति इंटरनेट पहुंच और वायरलेस प्रिंटिंग सहित आपके कैफे में एक अस्थायी कार्य स्थल बनाने पर विचार किया जा सकता है।

- उन्हें पासवर्ड से सुरक्षित वाई फाई इंटरनेट जुड़ाव प्रदान करें जो वे आपके कैफे में हॉट स्पॉट पर अथवा पास के घर में स्थित अपने कार्यालय से उपयोग कर सकें।
- एक ऐसा व्यावसायिक परिवेश बनाएं जहां ग्राहक बैठ कर कार्य कर सकें, अपने ग्राहकों से मिल सकें और अपने व्यापार संबंधी कार्य कर सकें।
- उपयोग में आसान टेम्प्लेट और क्लिप आर्ट प्रदान करें जिससे ग्राहक अपने कार्य संबंधी पत्र, प्रस्तुतीकरण, प्रमाणपत्र, फ्लायर, बैनर और व्यापार कार्ड जैसी व्यावसायिक विपणन सामग्री तैयार कर सकें।
- प्रमाणन कार्यक्रम प्रदान करना ताकि वे और उनके कर्मचारी सॉफ्टवेयर में प्रवीणता हासिल कर सकें।
- उन्हें प्रिंटिंग, फैक्स, फोटोकॉपी, लेमीनेशन, बाइंडिंग, स्कैनिंग और अन्य व्यापार सेवाएं प्रदान करें।
- उन्हें सीडी और डीवीडी, पैन ड्राइव, मेमोरी कार्ड तथा कार्ड रीडर सहित कार्यालय की अन्य सामग्रियां उपलब्ध कराएं।

उपयोगी सुझाव:

यदि जरूर हो तो आप उन्हें नवीनतम सॉफ्टवेयर और इंटरनेट क्षमता के साथ किराए पर लैपटॉप उपलब्ध कराएं जिन्हें वे अपनी स्थानीय और यात्रा संबंधी गतिविधियों में अपनी जरूरत पूरी करने के लिए उपयोग कर सकें।

मनोरंजन के लिए आने वाले लोग :

ग्राहकों का यह वर्ग साइबर कैफे का उपयोग पूरी तरह से मनोरंजन के लिए करता है – फिल्में देखना, संगीत डाउनलोड करना, इंटरनेट सर्फिंग, फोटो की स्कैनिंग – एडिटिंग – शेयरिंग, दोस्तों और रिश्तेदारों को ई-मेल भेजना, ब्लॉग का उपयोग, लाइव चैट, सोशल नेटवर्किंग समूह और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग। ये ग्राहक तेज कम्प्यूटर और उच्च गति के इंटरनेट पसंद करते हैं ताकि वे मीडिया की विभिन्न चीजों को शीघ्रतापूर्वक डाउनलोड कर सकें।

आप मनोरंजन के लिए आने वाले लोगों को निम्नलिखित के जरिए आकर्षित कर सकते हैं :

- लोकप्रिय गानों, फिल्मों, वीडियो, रिंग टोन, वॉल पेपर, स्क्रीन सेवर और अपने मोबाइल फोन के लिए सॉफ्टवेयर डाउनलोड करना।
- उपयोग में आसान, चरण दर चरण अनुदेश से ई-मेल साइन अप और उपयोग करना तथा तुरंत संदेश भेजना।
- आप पहले से डाउनलोड की गई सामग्री का एक संग्रह भी प्रदान कर सकते हैं जिसके लिए आप ग्राहकों को उनके हैंड सेट में डालने के लिए धनराशि ले सकते हैं।
- ऑडियो और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के लिए एक शांत स्थान।
- फोटो एडिटिंग, स्केनिंग और भेजने में सहायता देना।

कुछ संसाधनों का उपयोग आप इस श्रेणी के ग्राहकों के लिए साइबर कैफे में कर सकते हैं :

डाउनलोड : यूएसबी पॉर्ट, डेटा केबल, कार्ड रीडर, मोबाइल सॉफ्टवेयर

ऑडियो और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग : वेबकेम, मेसिंजर, लाइव सर्विस

फोटो एडिटिंग : ऑडियो / वीडियो केबल्स और कर्न्वेस्टर, एडिटिंग टूल्स, मीडिया प्लेयर, रीयल प्लेयर, और अन्य सॉफ्टवेयर जैसे पिक्चर मेसिंजर, मूवी मेकर, विजुअल स्टुडियो आदि।

उपयोगी सुझाव:

स्वतंत्र पत्रकारों और मीडिया कर्मियों को आकर्षित करने के लिए आप अपने कैफे का एक हिस्सा फोटो एडिटिंग तथा स्केनिंग के लिए अलग तय कर सकते हैं जहां फोटो और वीडियो पत्रकार आकर काम कर सकें। आप भावी पत्रकारों और फिल्म बनाने वालों की सहायता के लिए उन्हें वीडियो एडिटिंग और भेजने के सॉफ्टवेयर भी पेश कर सकते हैं।

गेम खेलने वाले :

गेम खेलने वाले लोग अकेले या दोस्तों के साथ ऑनलाइन गेम खेलने के लिए साइबर कैफे आते हैं। एक आरामदेय माहौल और तेज कम्प्यूटर उन्हें आपके साइबर कैफे में लंबे समय तक बैठ कर गेम खेलने, लाइव चेटिंग, ई-मेल या फिल्में देखने के लिए आकर्षित कर सकते हैं। ये ग्राहक आम तौर पर नए नए गेजिट पसंद करते हैं और उनके पास नवीनतम गेजिट होते हैं। ये गेम खेलने वाले व्यक्ति मनोरंजन से प्रेरित तो होते हैं परन्तु वे साइबर कैफे में दिए जाने वाले सामाजिक महत्व को भी पसंद करते हैं।

आप खेल के लिए आने वाले लोगों को निम्नलिखित के जरिए आकर्षित कर सकते हैं

- लोकप्रिय गेमिंग साइट तक पहुंच
- एक अलग 'गेम ज़ोन' बनाना जहां गेम खेलने वाले लोग अपने दोस्तों के साथ आराम से बैठक कर गेम खेल सके। इससे उन्हें नियमित ग्राहकों को परेशान किए बिना अच्छी तरह बैठने का मौका मिलेगा।
- गेम की प्रतियोगिताएं जैसे मल्टी प्लेयर गेमिंग टूर्नामेंट आयोजित करना जहां टीमें आकर इनाम जीत सकें। विजेताओं के बोर्ड लगाना ताकि वे इन नामों को देख कर और भी प्रतियोगिताओं में भाग लें।
- लोकप्रिय खेलों के स्क्रीन सेवर, वॉल पेपर थीम, रिंग टोन और गेम, जिन्हें उनके मोबाइल फोन (यदि संभव हो) पर आसानी से डाउनलोड किया जा सके।
- गेमिंग वर्कशॉप में नवीनतम उत्पाद प्रदर्शित करना आप स्थानीय गेमिंग सॉफ्टवेयर डेवलपर को अपने यहां आमंत्रित कर उसे अपने ग्राहकों को इन्हें प्रदर्शित करने के लिए कह सकते हैं।

  संसाधन:

  गेमिंग मशीनें, गेमिंग डिवाइस (यदि इसकी बहुत मांग है)

- **उपयोगी सुझावः**

  यदि इसकी आपके क्षेत्र में मांग है तो आप थियेटर प्रभाव के साथ एक अलग गेम जोन बना सकते हैं जहां एक बड़ा टीवी स्क्रीन, अच्छी क्वालिटी का साउंड सिस्टम और गेमिंग हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर हो।

  देर रात तक और खास तौर से सप्ताह के अंत में गेमिंग टूर्नामेंट या प्रतियोगिताओं का आयोजन

आदर्श गेमिंग मशीन की बनावट इस प्रकार होनी चाहिए :

- कम से कम पेंटियम 4 या एएमडी 1.8 गीगा हट्र्ज प्रोसेसर के साथ 1 जीबी / 2 जीबी हार्ड ड्राइव
- 256 एमबी एनवीडीआईए जीफोर्स 6800 ग्राफिक्स कार्ड और 22 इंच मॉनिटर
- हैडफोन और माइक्रो फोन

छात्र :

सभी उम्र के छात्र ई-मेल, अनुसंधान, रिपोर्ट लेखन, नए कौशल सीखने या नौकरी की तालश में बार बार साइबर कैफे आते हैं। वे संपर्क बनाने, मेल जोल, मनोरंजन और संगीत तथा फिल्में डाउनलोड करने के लिए भी आते हैं।

आप छात्रों को निम्नलिखित के जरिए आकर्षित कर सकते हैं

- उनके मोबाइल फोन के लिए लोकप्रिय गानों, फिल्मों, वीडियो, रिंग टोन, वॉल पेपर, स्क्रीन सेवर, सॉफ्टवेयर के डाउनलोड
- बायोडेटा और कवरिंग लैटर के टेंप्लेट तथा ऑनलाइन नौकरी की वेबसाइटों की जानकारी से उन्हें नौकरी ढूंढने में सहायता दी जा सकती है
- शिक्षा संबंधी सॉफ्टवेयर और शिक्षा संबंधी वेबसाइटों पर तत्काल लिंक तक पहुंच
- विभिन्न विषयों में स्कूल की ऑनलाइन पढ़ाई / ट्यूशन की सुविधा देना।
- कम भीड़ के समय में छात्रों को रियायत।
- विभिन्न भाषाओं के इंटरफेस पैक (जैसे कि स्थानीय भाषा विकल्प) अपने कम्प्यूटर पर डालना ताकि छात्रों को विभिन्न भाषाओं में सीखने का विकल्प मिल सकें

उपयोगी सुझावः

आप नजदीकी स्कूलों में मूलभूत इंटरनेट पाठ्यक्रम या ऑनलाइन ट्यूशन पाठ्यक्रम का प्रस्ताव उनके छात्रों को देने के लिए बातचीत कर सकते हैं। इससे छात्रों को घर पर कम्प्यूटर न होने पर भी घर पर मिले कार्यों को पूरा करने और कम्प्यूटर सीखने का अवसर मिलेगा। आप शिक्षा संबंधी साइटों को बुक मार्क कर सकते हैं ताकि छात्रों को अपने अपेक्षित संसाधन जल्दी खोजने में सहायता मिले।

विकासक :

विकासक उन व्यापक वेब समाधानों, समृद्ध अंत:क्रियात्मक मल्टीमीडिया अनुप्रयोगों तथा अन्य अनेक

सुविधाओं के लिए आवश्यक साधनों के लिए साइबर कैफे का इस्तेमाल करते हैं उन्हें जिनकी जरूरत हो।

आप विकासकों को निम्नलिखित के जरिए आकर्षित कर सकते हैं:

- नवीनतम डेवलपर एप्लीकेशन, टूल्स और अपडेट तक पहुंच
- समर्थित और सुरक्षित सिस्टम और सॉफ्टवेयर
- होस्टिड समुदाय समूह जो स्थानीय डेवलपर्स को एक साथ लाएं

उपयोगी सुझाव:

आप वेब डिजाइन और रख रखाव सेवाओं का विज्ञापन करने के लिए स्थानीय डेवलपर्स को अपने ग्राहकों के लिए सेवा प्रदान करने का ऑफर दे सकते हैं। इस मूल्यवान सेवा से आप अपने व्यापारी ग्राहकों को सहायता देने के साथ अपने डेवलपर ग्राहकों के लिए कमाई का साधन जुटा सकते हैं।

आप स्थानीय डेवलपर्स को आने और सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट सिखाने का प्रस्ताव दे सकते हैं। इस प्रकार आप नए तथा और अधिक ग्राहकों को आकर्षित कर सकते हैं।