रास्टोरा

ए जर्नी ऑफ़ ए रेस्टॉरेंटोर

दिपांश दरियानी

BlueRose ONE .com
Stories Matter
NewDelhi • London

BLUEROSE PUBLISHERS
India | U.K.

Copyright © Deepansh Daryani 2026

All rights reserved by author. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of the author. Although every precaution has been taken to verify the accuracy of the information contained herein, the publisher assumes no responsibility for any errors or omissions. No liability is assumed for damages that may result from the use of information contained within.

BlueRose Publishers takes no responsibility for any damages, losses, or liabilities that may arise from the use or misuse of the information, products, or services provided in this publication.



For permissions requests or inquiries regarding this publication, please contact:

BLUEROSE PUBLISHERS
www.BlueRoseONE.com
info@bluerosepublishers.com
+91 8882 898 898
+4407342408967

ISBN: 978-93-7542-367-6

Cover Design: Deepak Katheria
Typesetting: Sagar

First Edition: January 2026

प्रस्तावना

“रास्टोरा: ए जर्नी ऑफ़ ए रेस्टॉरेंटोर” एक प्रेरक फिक्शन कहानी है, जो हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री की दुनिया में यात्रा, चुनौतियाँ और सीख को दर्शाती है। इस किताब में दिखाया गया है कि कैसे मेहनत, रणनीति और टीमवर्क से कठिन परिस्थितियों को अवसर में बदला जा सकता है।

यह किताब उन सभी के लिए है:

- जो हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री या रेस्टोरेंट बिज़नेस में कदम रखना चाहते हैं।
- जो अपने सपनों को सच करने का साहस रखते हैं।
- जो टीम मैनेजमेंट, ग्राहक अनुभव और बिज़नेस रणनीति के महत्व को समझना चाहते हैं।
- और जो प्रेरक कहानियों से सीख लेकर अपनी जिंदगी में सकारात्मक बदलाव लाना चाहते हैं।

किताब में शामिल सभी पात्र और घटनाएँ **काल्पनिक हैं,** लेकिन इसमें दर्शाए गए अनुभव और सीखें वास्तविक जीवन में सफलता की दिशा में उपयोगी हैं।

इस कहानी का उद्देश्य है कि पाठक **सपने देखने के साथ-साथ योजना और मेहनत के महत्व को समझें,** और जानें कि कैसे सही सोच और लगातार प्रयास से सफलता की राह बनाई जा सकती है।

आभार

इस किताब को लिखने में मैं उन सभी का धन्यवाद करना चाहता हूँ, जिन्होंने अप्रत्यक्ष रूप से इस कहानी को आकार देने में मदद की:

- परिवार और दोस्तों का, जिन्होंने प्रेरित किया और सृजनात्मक विचारों का समर्थन दिया।
- टीम मेंबर्स, मेंटर्स और गुरुजनों का, जिन्होंने अनुभव और मार्गदर्शन के माध्यम से सोचने के नए दृष्टिकोण प्रदान किए।
- सभी पाठकों का, जिन्होंने इस किताब को पढ़ने में समय लगाया और मेरी कहानी को अपने जीवन के लिए प्रेरणा के रूप में स्वीकार किया।

यह किताब केवल मेरी कहानी नहीं, बल्कि उन सभी की कहानी है जो सपने देखने और उन्हें पूरा करने का साहस रखते हैं।

अनुक्रमणिका

अध्याय 1: सफ़र – फ़र्श से अर्श तक.....1
अध्याय 2: लोकेशन – सफलता की पहली नींव 13
अध्याय 3: लेआउट और प्लानिंग – जगह जो कमाए.....26
अध्याय 4: वास्तु – दिखता नहीं, पर असर करता है.....38
अध्याय 5: किचन लेआउट – स्वाद और स्पीड का संतुलन.....53
अध्याय 6: मेनू डिज़ाइन – शब्द जो बेचें 64
अध्याय 7: टीम मैनेजमेंट – रेस्टोरेंट की रीढ़ 73
अध्याय 8: फ़ाइनेंस – न दिखने वाला असली सच 84
अध्याय 9: ब्रांडिंग – जो दिखता है, वही बिकता है.....97
अध्याय 10: जोखिम प्रबंधन — समझ, सतर्कता और समाधान 109
अध्याय 11: भविष्य – बदलती थाली, बदलता ग्राहक 122
अध्याय 12: सपने बनाम सच्चाई — बिज़नेस की असली तस्वीर.....128

अध्याय 1

सफ़र – फ़र्श से अर्श तक

सूरज की पहली सुनहरी किरण के साथ ही चिड़ियों की चहचहाहट ने दिन की शुरुआत का ऐलान कर दिया था। सुबह होते ही हर कोई अपने-अपने काम में जुट चुका था।

ग्राउंड फ़्लोर से लेकर टेरेस तक हर जगह हलचल और ऊर्जा साफ़ दिखाई दे रही थी।

लॉबी में लैवेंडर की भीनी-भीनी खुशबू फैली हुई थी। बार और डिस्को में लाइटिंग व ऑडियो की टेस्टिंग चल रही थी।

रूफटॉप पर फ़ाइन डाइनिंग की तैयारियाँ और स्टेज डेकोरेशन अंतिम रूप ले रहा था।

इन्हीं सबके बीच आवाज़ गूँजी— "आज का दिन हमारे लिए एक आम दिन नहीं है। आज हम सब पर एक बड़ी ज़िम्मेदारी है। आज किसी भी गलती की कोई गुंजाइश नहीं है। आज की रात हमारे मेहमानों के लिए ऐसी होनी चाहिए, जिसे वे कभी न भूलें।"

सभी को अपना-अपना काम बख़ूबी पता था, और हर कोई अपने क्षेत्र में निपुण था।

आज की रात हमारी वर्षों की मेहनत का नतीजा है।

यह हमारी विरासत का इक्कीसवाँ माइलस्टोन बनने जा रही है।

मुझे आप सभी पर पूरा विश्वास है।
मुझे आप सभी पर गर्व है।

हम यह कर सकते हैं।
हम सबको दिखा सकते हैं कि हमसे बेहतर कोई नहीं।

लेट्स डू इट, गाइज़।

“हाउस योर जोश?”
“हाई!”
“हाउस योर जोश?”
“हाई!”

टीम में जोश भरते हुए वह आवाज़ पूरे माहौल में गूँज उठी।

लंबे क़द, आत्मविश्वास से भरी चाल—लाइट ग्रे फ़ॉर्मल बिज़नेस सूट, ब्लैक शर्ट के साथ। एक हाथ में अरमानी की घड़ी, दूसरे हाथ में ब्रेसलेट और आईपैड।
एक दमदार, आकर्षक और प्रभावशाली व्यक्तित्व—
मिस्टर प्रतीक शर्मा,
एमडी और सीईओ, *फ़र्स्ट फिडल फ़ूड एंड बेवरेज प्राइवेट लिमिटेड।*

आज की इस बुलंदी पर पहुँचकर भी वह अपने युवा दिनों को कभी नहीं भूलते—
वह दौर, जब बहुत कम उम्र में कॉलेज ड्रॉपआउट होकर उन्होंने अपने फ़ूड पैशन को चुन लिया था।
और आज वही पैशन उन्हें भारत के सबसे सफल एफ एंड बी एंटरप्रेन्योर्स में शामिल कर चुका है।

आज यहाँ तैयारियाँ चल रही हैं—
हमारे **21वें रेस्टोरेंट और बार की ग्रैंड ओपनिंग** की,
और साथ ही **31st न्यू ईयर नाइट सेलिब्रेशन** की।
इस ख़ास मौके को सेलिब्रेट करने के लिए शहर की कई नामचीन हस्तियाँ

शिरकत करने वाली हैं,
और कई सेलिब्रिटी परफ़ॉर्मर्स इस मंच पर अपनी प्रस्तुतियाँ देने आ रहे हैं।

इन सभी मेहमानों की बेहतरीन मेज़बानी के लिए
600 लोगों की एक मज़बूत और समर्पित टीम तैयार की गई है।

सपने तो रोज़ करोड़ों लोग देखते हैं,
मगर उन्हें जीने का साहस बहुत कम लोगों की किस्मत में लिखा होता है।
या यूँ कहें—अपने सपनों को हक़ीक़त में बदलने की ज़िम्मेदारी उठाने की हिम्मत कुछ ही लोग कर पाते हैं।

जिस सपने को मैंने सालों पहले पूरी शिद्दत से पूरा करने की ठानी थी—
आज वह सपना, ऊपर वाले की रहमत और बख़्शिश,
और हमारी टीम की कड़ी मेहनत, लगन और सब्र का नतीजा बनकर
इस यादगार रात की शक्ल में हमारे सामने खड़ा है।

मैं, **प्रतीक शर्मा**,
आप सभी का "**21 सेंचुरी बार एंड रेस्टोरेंट**" की
ग्रैंड ओपनिंग में तहे दिल से स्वागत करता हूँ।

अगर मैंने कॉलेज छोड़कर अपने पैशन को फ़ॉलो न किया होता,
तो शायद कुकिंग आज भी सिर्फ़ एक सपना ही रह जाती।

बचपन से ही मुझे कुकिंग का बेहद शौक़ था।
आज भी याद है—
स्कूल से लौटकर माँ की किचन में उनकी मदद करना,
माँ का प्यार और किचन का साथ…
सब्ज़ी काटते-काटते, चाक़ू से खेलते-खेलते,
पता ही नहीं चला कब कुकिंग मेरा जुनून बन गई।

इक्कीस रेस्तराँ तक पहुँचने का यह सफ़र यूँ ही सफलता के शिखर तक नहीं पहुँचा।
इसके पीछे वर्षों की मेहनत है, अनगिनत गलतियाँ हैं, और नफ़ा–नुकसान का वह दौर है जिससे हर बिज़नेस को गुज़रना पड़ता है।
हर इंडस्ट्री के अपने फ़ायदे और नुक़सान होते हैं, और हर कामयाबी के पीछे संघर्ष की अपनी एक दास्तान होती है।

यह बात है सन **1989** की।
तब मैं सिर्फ़ **19 साल** का था। कॉलेज जॉइन किए हुए मुश्किल से छह महीने ही हुए थे।
पढ़ाई में मेरी कभी कोई ख़ास दिलचस्पी नहीं रही।
एक दिन घर लौटकर मैंने पापा से साफ़ कह दिया—
“मुझे आगे पढ़ना नहीं है। मैं बिज़नेस करना चाहता हूँ।”

हमारा परिवार सर्विस क्लास से था।
पापा एक इंश्योरेंस कंपनी में नौकरी करते थे,
और हमारे खानदान में दूर-दूर तक किसी को बिज़नेस की समझ नहीं थी।
फिर भी, जैसे-तैसे करके मैंने पापा को मना लिया।
बिज़नेस शुरू करने के लिए उन्होंने कुछ पैसे देने पर हामी भी भर दी।

जवानी का जोश, आँखों में सपने और दिल में जुनून लेकर
मैंने अपने करियर की शुरुआत अपने पहले रेस्तराँ—**“शर्मा कैफ़े”** से की।

न कोई अनुभव था,
न कोई तकनीकी ज्ञान,
न कोई गाइडेंस—
फिर भी हिम्मत जुटाकर मैंने शुरुआत कर दी।

पैसे सीमित थे, इसलिए शॉप ख़रीदने के बजाय
हमने स्टेशन के पास मार्केट में एक रेंटल दुकान देखी।

किराया भी ज़्यादा नहीं था और साइज भी काम के हिसाब से ठीक था।
लेकिन दुकान की हालत देखकर साफ़ समझ आ गया था कि रेनोवेशन ज़रूरी है।

पापा और मैंने मिलकर सबसे पहले दुकान का सारा कबाड़ बाहर निकाला।
काफ़ी समय से बंद रहने की वजह से
बिजली के तार पूरी तरह ख़राब हो चुके थे
और कई जगह पानी की पाइपलाइन से लीकेज होने लगा था।

अगले ही दिन इलेक्ट्रिशियन और प्लंबर को बुलाया गया।
बिजली और पानी की सुविधा ठीक होने के बाद
वॉलपेपर और पेंट का काम शुरू हुआ।
काम था कि ख़त्म होने का नाम ही नहीं ले रहा था।

उधर दुकान का किराया मीटर चालू हो चुका था।
दिन बीतते गए, खर्च बढ़ता गया,
और धीरे-धीरे वह दुकान एक रेस्तराँ का रूप लेने लगी।

अब बारी थी किचन की—
और उसमें लगने वाले अलग-अलग तरह के इक्विपमेंट्स की।
इसी बीच हमें कहीं से ख़बर मिली
कि किसी को अपने रेस्तराँ की किचन का पुराना सामान बेचना है…

“वो कहते हैं ना—
अगर किसी चीज़ को दिल से चाहो,
तो पूरी कायनात तुम्हें उससे मिलाने में लग जाती है…”
यह कहते हुए उनके चेहरे पर एक सुकून भरी मुस्कान थी,
और आँखों में सपनों की चमक।

किचन इक्विपमेंट भी सही दामों पर मिल गए।
कुछ की मरम्मत करानी पड़ी,
तो कुछ को सिर्फ़ बेसिक सर्विस की ज़रूरत थी।

और फिर—
कुछ ही दिनों में मेरे करियर का पहला माइलस्टोन तैयार था।
मेरा पहला फ़ूड शॉप,
अपने कस्टमर्स को **फ्रेश और टेस्टी सैंडविच चाय के साथ**
सर्व करने के लिए पूरी तरह रेडी था।

कुछ ही समय में
मेरी ज़िंदगी का पहला वेंचर मुनाफ़े की राह पर चल पड़ा।

वो दिन… और आज का यह दिन—
मेरी ज़िंदगी की फ़र्श से अर्श तक की यात्रा
आज आप सभी के सामने है।

आप सभी का दिल से,
बहुत-बहुत शुक्रिया—
इस सफ़र का हिस्सा बनकर
हमारी ख़ुशी को कई गुना बढ़ाने के लिए।

तो आइए… जश्न मनाते हैं!

यह कहते हुए
एक शैम्पेन की बोतल खुलती है
और तालियों की गड़गड़ाहट के साथ
जश्न की शुरुआत होती है।

एक तरफ़ यह रात
सेलिब्रेशन, डांस, मस्ती, ठहाकों और संगीत में डूबी हुई थी—

जहाँ प्रतीक शर्मा की ज़िंदगी की विरासत
नई ऊँचाइयों पर लिखी जा रही थी।

वहीं शहर के एक दूसरे कोने में…

एक छोटे से बार में—
डिम लाइट्स, तेज़ म्यूज़िक,
और लोगों के थिरकने की आवाज़ों के बीच,
एक आदमी अकेला बैठा था—
अपने ही अंधेरे से लड़ता हुआ।

वह बार काउंटर पर बैठा,
एक के बाद एक जाम खाली किए जा रहा था।

देर रात,
जब बार बंद होने का वक़्त हुआ,
तो बारटेंडर ने नरमी से कहा—
“सर, आपने बहुत ज़्यादा पी ली है।
अब बार बंद होने वाला है।
मैं आपको और शराब नहीं दे सकता।
कृपया अब जाने की तैयारी कीजिए।”

बारटेंडर के मना करने पर
वह आदमी भारी क़दमों से अपनी कुर्सी से उठा।
दरवाज़े की ओर मुड़ते ही
उसकी आँखें लाल थीं—
शराब के नशे से ज़्यादा,
ज़िंदगी के दिए गए ज़ख़्मों की वजह से।

शर्ट का कॉलर खुला हुआ,
बाल बिखरे हुए,
एक हाथ में शराब की बोतल से
आख़िरी घूँट भरता हुआ
वह लड़खड़ाते क़दमों से
दरवाज़े की तरफ़ बढ़ने लगा।

और ज़ोर-ज़ोर से हँसता हुआ,
लड़खड़ाता हुआ,
वह बार से बाहर चला गया—
ना जाने किस दर्द को
अपने भीतर दबाए हुए।

सामान समेटते हुए बारटेंडर की नज़र अचानक टेबल पर पड़े एक पर्स पर गई।
वह समझ गया—यह उसी आदमी का पर्स है।

वह तुरंत पर्स उठाकर गेट की ओर दौड़ा,
लेकिन जब तक वह सड़क तक पहुँचा,
वह आदमी टैक्सी में बैठ चुका था
और अपनी मंज़िल की ओर निकल चुका था।

फ़िलहाल बारटेंडर ने पर्स अपने पास ही रख लिया।
सोचा—
“कल अगर वह आदमी वापस आएगा,
तो यह पर्स उसे लौटा दूँगा।”

उधर पार्टी में रौनक फिर लौट आई थी।
जश्न-ए-रात अपने पूरे शबाब पर था।

इसी बीच प्रतीक की मुलाक़ात
उनके होने वाले नए बिज़नेस पार्टनर राघव से होती है।

राघव आज की पार्टी के ख़ास मेहमान भी थे
और भविष्य के बिज़नेस पार्टनर भी।
ऑफ़िशियल तौर पर यह दोनों की पहली मुलाक़ात थी।

राघव ने कॉलेज के बाद अपने फ़ैमिली बिज़नेस को जॉइन किया था।
पहले से ही कई रेस्तराँ में उनका इन्वेस्टमेंट था
और एफ एंड बी इंडस्ट्री का अच्छा-ख़ासा तजुर्बा भी।

एक बात तो माननी पड़ेगी—
पैसा, पैसे को ही खींचता है।

प्रतीक और राघव के बैकग्राउंड में काफ़ी समानता थी,
और इसी वजह से
कुछ ही देर में दोनों के बीच एक अलग ही समझ बनने लगी।

बातों-बातों में
राघव ने प्रतीक से उनके सफ़र के बारे में जानने की इच्छा ज़ाहिर की।

जगह भी सही थी,
दिन भी ख़ास,
और माहौल भी बेहद खुशनुमा।

शुरुआत में प्रतीक ने टालने की कोशिश की,
लेकिन राघव के आग्रह पर
आख़िरकार उन्होंने अपनी जर्नी साझा करनी शुरू की।

“एक वक़्त ऐसा भी आया था,”
प्रतीक बोले,
“जब मेरा पहला वेंचर अपने पीक पर था।

लेकिन फिर आया 1992 का मार्केट क्रैश।
मार्केट पर उसका बहुत बुरा असर पड़ा
और कहीं न कहीं मेरे बिज़नेस को भी झटका लगा।

उस हालात को मैनेज करने के चक्कर में
मैंने एक बहुत बड़ी ग़लती कर दी—
मैंने एक नया स्टोर
नई लोकेशन पर खोल दिया।

सेम फ़ूड, सेम टेस्ट…
लेकिन नई जगह।

नतीजा?
सुपर फ़्लॉप।

तीन महीने के भीतर
सालों की मेहनत पानी में चली गई।
कर्ज़ बढ़ने लगा,
मार्केट से उधार मिलना बंद हो गया,
और कुछ ही दिनों में
सामान बेचने के दिन आ गए।

उस रात मुझे समझ ही नहीं आया
कि गलती कहाँ हो गई।”

प्रतीक की आवाज़ कुछ भारी हो गई।

“एक पल के लिए तो लगा—
शायद बिज़नेस मेरे लिए बना ही नहीं है।

कई दिनों तक यही चलता रहा।
रिश्तेदारों की बात छोड़िए,
घरवाले भी ताने देने लगे थे।

जो कभी सीधे मुँह बात नहीं करते थे,
वही अब नसीहतें देने लगे थे।”

“एक रात,”
प्रतीक ने गहरी साँस लेते हुए कहा,
“पापा के साथ ज़ोरदार बहस हो गई।

गुस्से में,
बिना ज़्यादा सोचे-समझे
मैंने एक बैग में कुछ कपड़े और थोड़े पैसे डाले
और घर से निकल पड़ा।

समझ नहीं आ रहा था
कहाँ जाऊँ।

आँखों में नाकामी के आँसू थे
और दिल में अपनों के लिए गुस्सा।

कदम अपने आप
रेलवे स्टेशन की तरफ़ बढ़ गए।

बिना टिकट,
मैं एक ट्रेन में जाकर बैठ गया।

कुछ ही देर में
थकान और टूटे हुए हौसले के बीच
मेरी आँख लग गई…”

अध्याय 2

लोकेशन – सफलता की पहली नींव

“चाय गर्म… बोलो चाय, चाय, चाय…”

इस आवाज़ ने मेरी नींद तोड़ दी।
मैंने अपनी सीट से उठकर खिड़की से बाहर देखा, और प्लेटफ़ॉर्म के बोर्ड पर लिखा था—**‘उदयपुर सिटी’**।

ट्रेन में बैठे बाकी यात्री उतरने लगे। समझ आया कि यही आख़िरी स्टेशन है; ट्रेन अब आगे नहीं जाएगी।
मैंने अपना बैग उठाया और ट्रेन से उतर गया।

स्टेशन के गेट से बाहर ही निकला था कि कई ऑटो रिक्शा वाले ऐसे घेर लिए जैसे मेरा इंतजार कर रहे हों।
मैं कुछ समझ पाता उससे पहले ही एक रिक्शा वाले ने मेरा बैग छीन लिया और उसे अपने रिक्शा में रखते हुए बोला,
“बाबूजी, चिंता मत करो। सही दाम लेंगे और बताई हुई लोकेशन पर पहुँचाएंगे।”

रिक्शा स्टार्ट करते हुए ड्राइवर ने पूछा,
“बाबूजी, पहली बार उदयपुर आए हो?”
मैंने हल्का सा मुस्कुराते हुए कहा,
“हां, पहली बार ही आया हूँ।”

मंज़िल का पता न होते हुए भी, मैं उस रिक्शा में बैठ गया।
रिक्शा वाला मुस्कराया और स्टेशन से बाहर की ओर निकल पड़ा।

कुछ देर तक हम सन्नाटे में चलते रहे।
फिर उसने पूछा,
“बाबूजी, किस जगह जाना है?”
मैंने थोड़ा ठहरकर कहा,
“एक कप अच्छी चाय पीनी है।”
“जी बाबूजी,” उसने सिर हिलाया और तेज़ी से रफ्तार बढ़ा दी।

उदयपुर की गलियों में रिक्शा घुमते हुए मुझे लगा कि हर गली कुछ अनोखा, कुछ रोमांचक है।
हर चौराहे पर रंग-बिरंगे दुकान और जीवंत व्यापार मेरी आंखों को खींच रहे थे।

बीते दिनों के जो अनुभव मेरी ज़िंदगी में हुए थे, वे मेरी यादों में एक-एक करके फिर जीवित हो गए।
मैं इतना खो गया कि मुझे पता ही नहीं चला कि रिक्शा वाला कब चाय की दुकान तक पहुँच गया।

“लो बाबूजी, आप यहाँ की चाय ट्राई करो।
इठे की चाय बहुत मशहूर है।
खासकर **छप्पर होटल** की।”

रिक्शा वाले की आवाज़ ने मुझे वर्तमान में लौटा दिया।
मैंने गहरी साँस ली और पहली बार उदयपुर की मशहूर चाय का आनंद लेने के लिए तैयार हो गया।

चाय की महक और रंग-बिरंगी चुस्कियों में खोया हुआ, मैंने धीरे-धीरे उस स्वादिष्ट चाय का आनंद लिया।
उस चाय के स्वाद ने मेरे मन को सुकून और आनंद से भर दिया।

चाय की घूँट लेते हुए मैंने पूछा,
“यहाँ आस-पास कोई अच्छी और सस्ती रहने की सुविधा है?”

“जी बाबूजी, इठे पास ही एक बढ़िया और सस्ती धर्मशाला है। अभी ले चलते हैं,” रिक्शा वाले ने मुस्कुराते हुए जवाब दिया।

चाय खत्म करने के बाद, मैंने धीरे-धीरे गलियों की ओर अपना सफ़र जारी रखा।
शहर के रंग-बिरंगे छोटे-बड़े दुकानों की खिड़कियों के पीछे छुपी गुप्त गलियों में मैं खो गया।
जहाँ-जहाँ मेरी नजर गई, वहाँ-वहाँ कुछ नया और अद्भुत था।
भाईया, यह शहर सच में बेहद खूबसूरत है। हर गली में कुछ न कुछ अनोखा है।

“हां बाबूजी, उदयपुर का हर कोना खास है।
इठे के लोग भी बहुत अच्छे और मेहमाननवाज़ हैं,” रिक्शा वाले ने बताया।

कुछ दूरी तय करने के बाद, रिक्शा वाले ने रिक्शा रोका और मेरा बैग उठाकर मुझे एक पुरानी हवेली जैसी दिखने वाली धर्मशाला तक ले गया।
जैसे ही हवेली के द्वार पर पहुँचा, उसकी पुराने जमाने की खूबसूरती ने मेरा मन मोह लिया।
दीवारों पर झूलती चाँदनी लाइट्स, वृत्ताकार खिड़कियाँ और हर कोने में इतिहास की महक—लग रहा था जैसे यहाँ समय खुद को रोक चुका हो।

रिसेप्शन पर बैठे मुनीम जी ने मुझसे कहा,
“बाबूजी को एक अच्छा और साफ-सुथरा कमरा दे दो।”

मैंने अपना बैग फर्श पर रखा। मुनीम जी मुस्कुराते हुए बोले,
“किराया 100 रुपये और चाय के 20 रुपये।”
मैंने बटुए से पैसे निकालकर उन्हें दिए और अपना मोबाइल नंबर भी दे दिया।

“नाम क्या बताया तुमने?” मैंने पूछा।
“यहाँ सब मुझे स्माइल कहते हैं,” उन्होंने जवाब दिया।

फॉर्मलिटी पूरी होने के बाद जब मुझे कमरा दिखाया गया, तो वह मेरे बजट के हिसाब से बहुत बढ़िया और आरामदायक था।
दिन भर आराम करने के बाद, शाम के समय मैं उदयपुर की गलियों में टहलने निकल पड़ा।

वह एक सुंदर शाम थी।
सूर्य की किरणें झील के पानी में चमक रही थीं, और यह नज़ारा देखकर मन आनंद से भर गया।
आज मुझे समझ आया कि उदयपुर को झीलों की नगरी यूँ ही नहीं कहते।
शाम के समय ढलता सूरज, झील में उतरते पानी की छाया, और किनारे बैठकर यह दृश्य—शब्दों में बयां नहीं किया जा सकता।

रोज़ मैं इन नज़ारों का आनंद उठाते हुए झील किनारे आने लगा।
एक दिन वहीं मेरी मुलाकात हुई एक प्रतिभाशाली और उत्साही लड़के से, जिसने कुछ दिन पहले ही अपने ड्रीम बिज़नेस की शुरुआत की थी—**शेफ कुणाल**।

उसके साथ बिताए गए पहले कुछ पलों में ही, मैंने उससे अपने सपनों और अभिलाषाओं के बारे में बातें करना शुरू कर दी।
हमारी बातचीत इतनी सहज थी कि लगा जैसे पुराना दोस्त मिल गया हो।
झील की ठंडी हवा, रंग-बिरंगी रोशनी और चाय की यादें—सभी कुछ इस मुलाकात को और भी खास बना रहे थे।

कुनाल को कुकिंग का शौक कॉलेज टाइम से था, ऐसा उसने मुझे बताया था।
हमारी हॉबी एक जैसी थी, इसलिए हम जल्दी ही दोस्त बन गए।

कुछ ही दिन बाद कुनाल की वाइफ **राधिका** का बर्थडे आया।
कुनाल ने मुझे भी डिनर पर इनवाइट किया।
मेरे लिए यह एक अद्भुत अवसर था, उसके साथ समय बिताने का।
हमने एक-दूसरे के सपनों और आकांक्षाओं के बारे में बातें कीं, और यह हमारी दोस्ती को और भी मजबूत बनाने का एक महत्वपूर्ण कदम साबित हुआ।

मेरे लिए यह पहली बार था जब मैं उसके रेस्टोरेंट जाने वाला था।
जैसे-जैसे दिन ढलता गया, मेरा शाम के डिनर के लिए उत्साह बढ़ता चला गया।
शाम के 7 बज रहे थे और मैं पूरी तरह से तैयार था।
रूम लॉक करके, उदयपुर की गलियों से अनजान होते हुए, कुनाल के दिए पते के साथ मैंने एक टैक्सी बुक कर ली।

शहर की गलियों की रौशनी और चांदनी का नज़ारा मेरे मन को बहुत प्रसन्न कर रहा था।
टैक्सी शहर की खूबसूरत झील से सटी सड़क से होती हुई मेन बाजार की संकरी गलियों की ओर बढ़ती चली गई।
कुछ देर गलियों के चक्कर लगाने के बाद, मैंने लोकल आदमी से पूछा,
"भैया जी, एक मिनट जरा यह पता तो बताइए।"
"ये तो पास वाली गली में ही है। आगे से लेफ्ट, फिर राइट में तीसरी बिल्डिंग," आदमी ने जवाब दिया।

The Golden Heritage — एक हिस्टोरिकल प्लेस पर बनाया हुआ कैफ़े —
निस्संदेह बहुत खूबसूरती से डिज़ाइन किया गया था।
दिखने में ऐसा लगता था जैसे कोई पुराने किले का हिस्सा हो, राजस्थानी थीम पर सजाया गया।

ट्रेडिशनल लुक वाले लकड़ी के दरवाजे, फर्श पर बने मंडले, और हर तरफ रंग-बिरंगी झोलियाँ और घंटियों वाली झालरें।

मैं चारों तरफ निहार ही रहा था कि तभी कुनाल और राधिका आ गए।
राधिका को छोटे से गिफ्ट के साथ बधाई देते हुए, हम अंदर की ओर बढ़े।
टेबल पर कुछ और लोग भी बैठे थे — कुछ फ्रेंड्स और रिश्तेदार।
कुछ ही देर में सेलिब्रेशन शुरू हुआ — केक कटिंग, बर्थडे सॉन्ग, डिनर, और सेल्फ़ी सेशन।
इन मोमेंट्स को कैप्चर कर, समय के साथ संजोकर रखा गया।

पार्टी खत्म हो चुकी थी।
धीरे-धीरे रात बढ़ी, आसमान में तारे चमक उठे।
लगभग सभी दोस्त और रिश्तेदार जा चुके थे।
बचे थे केवल कुनाल, राधिका और मैं।

मैंने कुनाल से कहा,
“आप दोनों ने मिलकर जो कैफ़े सजाया है, वह वाकई शानदार है। और खाना तो लाजवाब था।”

कुनाल ने हल्की और रूखी स्माइल देते हुए जवाब दिया,
“पर क्या फ़ायदा?”

उसकी स्माइल ने मुझे एक अजीब सा एहसास दिलाया।
कुछ तो बात है, ऐसा मुझे महसूस हुआ।
मैंने कुनाल के कंधे पर हल्का हाथ रखकर पूछा,
“क्या बात है, तुम ऐसा क्यों कह रहे हो?”

हम तीनों वहीं रखी कुर्सियों पर बैठ गए।
कुनाल ने अपना अकाउंट दिखाना शुरू किया।

उस दिन पहली बार मुझे यह महसूस हुआ कि सिर्फ़ अच्छी ब्रांडिंग, डेकोरेशन, बेहतरीन सर्विस और स्वादिष्ट खाना ही एक कैफ़े या रेस्टोरेंट को सफल बनाने के लिए काफ़ी नहीं होते।
सफलता के पीछे और भी कई ऐसे फैक्टर होते हैं, जिन्हें मैंने अभी जाना ही था…

कुनाल ने धीरे-धीरे अपनी कहानी बयां की।
उसके चेहरे पर निराशा की छाया साफ़ झलक रही थी।

कुनाल और राधिका को तीन साल हो चुके थे इस कैफ़े को शुरू किए हुए। शुरुआती दिनों में कैफ़े पर फुटफॉल बहुत अच्छा था। नया कैफ़े, नया कॉन्सेप्ट, और कुनाल के फ़ूड के लोग दीवाने थे। शुरुआत में रेस्टोरेंट में भीड़ लगी रहती थी। लोग खाने की तारीफ़ करने से थकते ही नहीं थे।

लेकिन धीरे-धीरे प्रतिस्पर्धा बढ़ती गई। नए-नए रेस्टोरेंट्स और कैफ़े खुल गए, और हमारे ग्राहकों की संख्या घटने लगी। समय के साथ नए कस्टमर का आना भी कम हो गया। प्रमोशन पर पैसा खर्च किया गया, लेकिन इसका कोई खास फ़ायदा नहीं दिखा।

कुनाल के लिए यह बहुत निराशाजनक था।
हर दिन वह और राधिका अपने कैफ़े को फिर से उठाने के लिए नए-नए आइडियाज सोचते, लेकिन कुछ भी काम नहीं कर रहा था। इतने समय बाद भी कैफ़े प्रॉफिट नहीं दिखा पा रहा था।

“हम अगले महीने तक कैफ़े को बेचकर अपने घर वापस चले जाएँगे। मैं अपनी पुरानी जॉब फिर से जॉइन कर लूँगा। राधिका भी माँ-पापा को सँभाल लेगी।”
यह कहकर वह चला गया।

रात भर यह सब कुछ मेरे दिमाग़ में चलता रहा।
पूरी मेहनत और ईमानदारी से काम करने के बाद भी, यह सोचकर मैं हैरान था—क्या कारण है कि सब कुछ ठीक होने के बाद भी प्रॉफिट नहीं हो रहा? कस्टमर के फुटफॉल में इज़ाफ़ा क्यों नहीं हो रहा?

अगले ही दिन मैं वहाँ फिर गया।
सब कुछ चेक किया और सबसे पहले कैफ़े का हर कोना अच्छी तरह देखा।
सजावट, मेन्यू, सर्विस—सब कुछ बढ़िया था।
फिर मैंने आसपास के लोगों से बातचीत की। दुकानदारों, रहवासियों और रास्ते से गुजरने वाले लोगों से जानने की कोशिश की कि उनके मन में कैफ़े को लेकर क्या राय है।

इसके साथ ही मैंने पुराने कस्टमर्स से भी संपर्क किया और उनकी राय जानी।
सबसे बड़ी बात जो निकलकर आई, वह थी—**कैफ़े की लोकेशन**।
कुनाल का कैफ़े ऐसी जगह था जहाँ कस्टमर आसानी से नहीं पहुँच पाते थे।
एक जेनुइन कस्टमर कंजस्टेड गलियों में जाना पसंद नहीं करता, और कई कस्टमर रास्ता न समझ पाने की वजह से वापस लौट जाते थे।

हर साल हज़ारों लोग रेस्टोरेंट इंडस्ट्री में अपनी क़िस्मत आज़माने आते हैं, यह उम्मीद लिए कि वे भी एक दिन अपना सफल रेस्टोरेंट चलाएँगे।
हर सफल बिज़नेस की शुरुआत **सही लोकेशन** जैसे महत्वपूर्ण निर्णय के साथ होती है।
एक रेस्टोरेंट के लिए हर अच्छी जगह जरूरी नहीं कि वह सही भी हो।
हर साल कई रेस्टोरेंट्स सिर्फ़ लोकेशन की वजह से बंद हो जाते हैं।
सही लोकेशन तलाशना रेस्टोरेंट के लिए इतना आसान नहीं होता।

जब मैंने कुनाल को यह बात समझाने की कोशिश की, तो वह मानने को तैयार नहीं था।
मैंने कस्टमर के फीडबैक उसे दिखाया और उन लोगों से मिलवाया जो अब

कैफ़े पर आना अवॉयड करते थे।
फिर उसने धीरे-धीरे समझना शुरू किया।

मैंने उसे समझाया कि **रेस्टोरेंट इंडस्ट्री में लोकेशन का महत्वपूर्ण रोल होता है**।
प्रतिस्पर्धी मार्केट में सर्वाइव करने के लिए सिर्फ़ अच्छा खाना और बेहतरीन सर्विस ही काफी नहीं होते।
गलत लोकेशन पूरी मेहनत पर पानी फेर सकती है।
सही लोकेशन न केवल ग्राहकों को आकर्षित करती है बल्कि उनकी सुविधा का भी ख्याल रखती है।
सही लोकेशन चुनते समय यह ध्यान देना जरूरी है कि:

- वह जगह ट्रैफिक से अच्छी तरह जुड़ी हो,
- वहाँ पार्किंग की सुविधा हो,
- और ग्राहक के लिए सुरक्षित और आरामदायक हो।

कुनाल ने मेरी बातों पर गंभीरता से विचार किया।
वह काफी तनाव में था।

"यह सब मेरे लिए बहुत मुश्किल हो गया है," उसने धीरे से कहा।
"इतनी मेहनत के बाद भी अगर हम सफल नहीं हो पा रहे हैं, तो इसमें कुछ तो गड़बड़ है।"

मैं थोड़ा सोच में पड़ गया कि अब मैं क्या करूँ।
दिलासा देते हुए मैंने कुनाल से कहा,
"कोई बात नहीं, हर फ़ेलियर कुछ न कुछ सिखा कर ही जाता है। हम फिर से सब शुरू करेंगे।"

“इतना आसान नहीं है, और अब फंड भी नहीं है मेरे पास,” कुनाल ने निराश होकर कहा।

राधिका ने तुरंत उसका हौसला बढ़ाया,
“हमें हिम्मत नहीं हारनी चाहिए। हमें एक बार फिर कोशिश जरूर करनी चाहिए। अगर हम मिलकर मेहनत करेंगे तो कुछ न कुछ जरूर होगा।”

अगले ही दिन से राधिका ने कैफ़े संभालना शुरू कर दिया, ताकि कुनाल और मैं नई लोकेशन की तलाश कर सकें।

मैंने कुनाल से पूछा,
“कुनाल, तुम्हारा बजट क्या है? तुम लोकेशन पर कितना इन्वेस्ट करना चाहते हो?”

कुनाल ने गहरी सांस ली और कहा,
“मेरा बजट 25 हज़ार रुपये महीने का है। मुझे एक अच्छा स्पेस चाहिए जो इस बजट में सही लोकेशन के साथ हो।”

25 हज़ार रुपये महीने के बजट के साथ हमने कुछ ब्रोकर से मुलाक़ात की और प्रॉपर्टी विज़िट शुरू की।

एक हफ़्ता बीत चुका था और हमने **35 प्रॉपर्टीज़** की लिस्ट तैयार कर ली थी, जो हमारे बजट के अंदर या उसके आसपास थीं। अब बारी थी **मार्केट रिसर्च** की।

कुनाल चाइनीज़ और कॉन्टिनेंटल फ़ूड में माहिर था।
हमें ऐसी जगह चाहिए थी जहाँ हमारे खासियत वाले खाने की मांग हो लेकिन अधिक प्रतिस्पर्धा न हो।

सबसे पहले हमने उन लोकेशंस को शॉर्टलिस्ट किया जहाँ रेस्टोरेंट्स तो थे, लेकिन आस-पास समान फ़ूड उपलब्ध नहीं था।

हमारा टारगेट कस्टमर मिडल क्लास फैमिली, यंग जनरेशन और कपल थे, जो नए और अलग तरह के खाने का आनंद लेना चाहते थे।

फिर हमने उन जगहों को मार्क किया जहाँ मॉल, सिनेमा, कॉलेज और ऑफिस थे।
ये जगहें हमेशा व्यस्त रहती थीं और यहाँ की भीड़ हमारे कैफ़े के लिए फायदेमंद हो सकती थी।

इसके बाद हमने उन एरियाज के बाकी रेस्टोरेंट्स का विश्लेषण किया—वे कितने प्रॉफिट मेकिंग हैं और वहाँ के लोग हमारे द्वारा सर्व किए जाने वाले फ़ूड को लेकर क्या सोचते हैं।
उदाहरण के लिए, ब्राह्मण कॉलोनी के पास नॉन-वेज रेस्टोरेंट वहाँ के लोगों के लिए एक्सेप्टेबल नहीं हो सकता।
हमें यह ध्यान रखना था कि हमारी पेशकश स्थानीय लोगों की सांस्कृतिक और धार्मिक मान्यताओं के अनुरूप हो।

अब हमारी लिस्ट में **21 लोकेशंस** बचे थे।
इन लोकेशंस को राधिका, कुनाल और मैंने रीविजिट किया।
पाया कि इनमें से:

- 2 प्रॉपर्टीज़ पर जाने के लिए सिग्नल से यू-टर्न लेना पड़ता था,
- 3 प्रॉपर्टीज़ ऐसी थीं जिन पर पहुँचने से पहले ट्रैफ़िक से गुजरना पड़ता था।

कोई भी कस्टमर नहीं चाहेगा कि उसे यह इनकन्विनियंस फेस करनी पड़े।
इसलिए सभी फेमस रेस्टोरेंट मुख्य रोड की तरफ ही लोकेटेड होते हैं, ताकि कस्टमर को ट्रैफ़िक का झंझट न झेलना पड़े।

अब हमें इन **16 प्रॉपर्टीज़** में से शॉर्टलिस्ट करना था।
हमने डिसाइड किया कि जो प्रॉपर्टी जितनी ज्यादा दूरी से आसानी से नजर

आए या आसानी से नोटिस हो, उसे उच्च रेटिंग देंगे। जैसा कहते हैं—**"जो दिखता है, वही बिकता है।"**

बिल्डिंग की फ्रंट लोकेशन बहुत महत्वपूर्ण होती है। यह न केवल कंपेटिटिव मार्केट में आपके रेस्टोरेंट के फुटफॉल को बढ़ाती है, बल्कि कम प्रमोशन में भी कस्टमर की रीच बढ़ाए रखती है। पहले नजर आने वाली प्रॉपर्टी ही कस्टमर को आकर्षित करती है और पहली अपॉर्चुनिटी आपके पास रहती है उन्हें अटेंड करने की।

रेस्टोरेंट इंडस्ट्री में फुटफॉल हमेशा समान नहीं रहता। कुछ समय में यह ज्यादा हो सकता है—जैसे फेस्टिवल, इवेंट या ट्रेड फेयर के दौरान। ऐसे समय में पार्किंग की समस्या बहुत बढ़ जाती है। इसलिए, शॉर्टलिस्ट की जाने वाली लोकेशन पर पर्याप्त और जरूरत के हिसाब से पार्किंग स्पेस होना जरूरी है। अगर पार्किंग की सुविधा नहीं है, तो कस्टमर आसानी से किसी और रेस्टोरेंट की ओर मुड़ सकता है।

शॉर्टलिस्ट करते-करते हमारे पास अब **10 प्रॉपर्टीज़** बची थीं।
अब हमें यह देखना था कि हमें अपने सेटअप के लिए कितना स्पेस चाहिए। लोकेशन पर कम से कम इतना स्पेस होना चाहिए कि डाइनिंग एरिया और किचन दोनों को पर्याप्त जगह मिल सके।
अत्यधिक भीड़ से बचने, स्लिप या टकराने की संभावनाओं को कम करने और स्टाफ की परफॉर्मेंस को बेहतर बनाने के लिए यह बहुत ज़रूरी है।

स्टैंडर्ड के अनुसार, कुल स्पेस का **30 प्रतिशत किचन के लिए होना चाहिए**, ताकि सभी ज़रूरी इक्विपमेंट—कुकिंग रेंज, टेबल, तंदूर, फ्रिज, कोल्ड रूम आदि—सही तरीके से सेट हो सकें और ऑपरेशन में कोई बाधा न आए।

आख़िरकार, काफी मशक़्क़त के बाद हमें **1000 स्क्वायर फीट** के साथ एक परफेक्ट लोकेशन मिल गई।

यह लोकेशन सभी आवश्यक मानदंडों पर खरी उतर रही थी।
पास में पुलिस स्टेशन होने से क्राइम रेट न के बराबर था, जिससे कस्टमर सुरक्षित महसूस करेगा।
और लोकेशन से थोड़ी ही दूरी पर मार्केट था, जिससे हम अपनी लॉजिस्टिक—जैसे मिल्क प्रोडक्ट्स, वेजिटेबल्स और इंग्रिडिएंट्स—सुलभ और कम खर्च में सप्लाई कर सकते थे।

इस एरिया में कई रेस्टोरेंट्स थे, जो अच्छा प्रॉफिट कमा रहे थे। लेकिन हमारी थीम और फ़ूड कॉन्सेप्ट किसी के पास नहीं थी, जिससे हमें **पॉजिटिव कंपेटिटिव एडवांटेज** मिलने के चांस थे।
बजट से थोड़ी अधिक थी—**32,000 प्रति माह**—लेकिन राधिका इस जगह को छोड़ना नहीं चाहती थी। कुनाल को भी यह लोकेशन बेहद पसंद आई।

फाइनली, हमने इस लोकेशन को अप्रूव कर दिया।
पूरा उत्साह लेकर, हमने अगले **15 दिनों में पूरी शिफ्टिंग** कर रेस्टोरेंट को री-ओपन किया।
पहले महीने में ही रेस्टोरेंट ने करीब **1.5 लाख का प्रॉफिट** कमाया।
कुनाल और राधिका को गुड लक बोलकर मैं फिर अपने सफ़र पर आगे बढ़ गया।
आज, यह रेस्टोरेंट सिटी के **मोस्ट प्रॉफिटेबल रेस्टोरेंट्स** में गिना जाता है।

जैसा कि मैंने पहले भी कहा है, किसी भी सक्सेसफुल बिज़नेस के लिए लोकेशन सबकुछ नहीं हो सकती, लेकिन यह **मोस्ट इंपॉर्टेंट फैक्टर** ज़रूर होती है।
किसी भी साइट को फाइनल करने से पहले सभी महत्वपूर्ण बातों पर ध्यान देना ज़रूरी है।
कोई भी एंटरप्रेन्योर नुकसान करने के लिए बिज़नेस स्टार्ट नहीं करता। फंड लगाने से पहले कई बार सोचें। **कमाने में समय लगता है, खोने में नहीं।**

अध्याय 3

लेआउट और प्लानिंग – जगह जो कमाए

सफर में आगे बढ़ते हुए मैं पहुँच गया, 'भारत की स्ट्रीट फूड राजधानी' पंजाब के अमृतसर में। सिख धर्म के दिल की धड़कन के रूप में जाना जाने वाला यह शहर अपनी उदारता और स्वादिष्ट व्यंजनों के लिए प्रसिद्ध है। अमृतसर आए बिना यहाँ के छोले-कुलचे, मक्की दी रोटी सरसों का साग और गिलास भर लस्सी का आनंद लेना अधूरा है।

जैसे ही मैंने अमृतसर की गलियों में कदम रखा, वहाँ की महक, रंग और स्वाद में डूबा हुआ हर स्ट्रीट फूड मुझे अपनी ओर खींच रहा था। चाहे वह ताज़ा छोले-कुलचे हों, मक्की की रोटी सरसों के साग के साथ, या लस्सी का ठंडा ग्लास—यहाँ का हर व्यंजन आत्मा को छू लेने वाला था। शायद यह पंजाब की उपजाऊ मिट्टी है, या यहाँ के लोगों का प्यार और व्यंजन बनाने का तरीका—कारण जो भी हो, अमृतसर का स्ट्रीट फूड हर तुलना से ऊपर था।

मैंने एक टैक्सी रोकी और पूछा, "सस्रीकाल, भाईया जी, क्या आप मुझे स्वर्ण मंदिर ले चलेंगे?"
"सस्रीकाल जी! हाँ जी, बिलकुल, बैठो जी बैठो। तुसी पहली बार अमृतसर आए हो?" ड्राइवर ने उत्साह से पूछा।
"हाँ, पहली बार आया हूँ। अमृतसर का खाना बहुत मशहूर है, सोचा चलकर यहाँ के खाने का लुफ्त उठाना चाहिए," मैंने जवाब दिया।

"ओह जी, फुल मज़ा आएगा तुहानूं! इथे दे छोले-कुलचे ते लस्सी तां लाजवाब हुंदे ने। अमृतसर दा खाना तां दिल नाल जुड़िया हुंदा है," टैक्सी ड्राइवर ने कहा।

कुछ ही देर में मैं स्वर्ण मंदिर पहुँच गया। मंदिर की शांति और भव्यता ने मेरे मन को सुकून और आनंद से भर दिया। स्वर्ण मंदिर का स्वर्णिम सौंदर्य और वहां का पवित्र वातावरण अद्भुत था। थोड़ी देर वहाँ बिताने के बाद, मेरा ध्यान अब खाने की ओर मुड़ गया।

स्वर्ण मंदिर के दर्शन के बाद मैं अमृतसर की गलियों में निकल पड़ा। इस शहर की गलियाँ न केवल खूबसूरत थीं, बल्कि उनमें जीवंतता और उत्साह भी था। हर मोड़ पर देसी खाने के ढाबे, मुस्कराते लोग और हलचल भरा माहौल—सभी कुछ अद्वितीय था।

मेरी एक पुरानी दोस्त ने मुझे यहाँ के एक रेस्तरां के बारे में बताया था, जिसका स्वाद उसकी यादों में आज भी ताजा था। जब वह कुछ साल पहले यहाँ आई थी, तब उसने उस रेस्तरां का अनुभव लिया था।

रेस्तरां के पते की तलाश में चलते-चलते मैं वहाँ पहुँच गया, जहाँ बड़े साइन पर लिखा था: **"सुमित के खाने का सबसे स्वादिष्ट स्थान"**। लेकिन दरवाजे बंद थे। आसपास के लोगों से पता किया, तो उन्होंने बताया कि सुमित भाई को करीब तीन महीने हो गए यहाँ नहीं आए। शायद उन्होंने काम बंद कर दिया है।

मुझे थोड़ा निराशा हुई, लेकिन अमृतसर की गलियाँ और यहाँ का स्ट्रीट फूड मुझे फिर से उत्साहित कर रहे थे। यहाँ हर मोड़ पर कुछ नया और स्वादिष्ट इंतजार कर रहा था। शायद यही इस शहर की सबसे बड़ी खूबसूरती थी—हर नुक्कड़ पर एक नई खोज, हर स्वाद में एक नई कहानी।

लोगों से पता लगाने की कोशिश की मैंने, लेकिन किसी को सही जानकारी नहीं थी। हर कोई अपने-अपने अंदाजे बता रहा था कि शायद ऐसा हुआ होगा, वैसा हुआ होगा। फिर मैंने सोचा, सबसे अच्छा होगा कि सीधे सुमित से ही पूछूँ।

रेस्तरां के पास ही मैंने एक छोटी चाय की दुकान पर रुककर चाय पी। चाय की चुस्की लेते हुए मैंने काका से पूछा, "सुमित का घर कहाँ है?" काका मुस्कुराए और बोले, "ओ पुत्तर, सुमित दा घर नजदीक ही है। गली खत्म होते ही सीधे हाथ मुड़ जाओ, वहाँ एक बड़ी हवेली दिखेगी। वही सुमित दा घर है।"

धन्यवाद कहकर मैं वहाँ से निकल पड़ा। अमृतसर की संकरी और जीवंत गलियों से होते हुए, आखिरकार मैं सुमित के घर पहुँच ही गया। घर की नेम प्लेट पर लिखा था – **'एन पी शर्मा एंड सुमित शर्मा'**।

मैंने देर न करते हुए रिक्शा वाले को किराया दिया और दरवाजे की ओर बढ़ते हुए खटखटाया। दरवाजा खुला तो सामने एक करीब पंद्रह साल की बच्ची खड़ी थी। मैंने पूछा, "सुमित घर पर हैं?"
बच्ची मुस्कुराई और बोली, "आप वेट कीजिए, मैं भैया को बुलाती हूँ।" वह अंदर चली गई।

कुछ ही मिनटों में सुमित बाहर आए और बोले, "मैं सुमित हूँ। बताइए, मैं आपके लिए क्या कर सकता हूँ?" मैंने अपनी दोस्त का संदर्भ देते हुए अपना परिचय दिया। रेस्तरां की बात उठते ही सुमित ने बताना शुरू किया कि अब वह अपने रेस्तरां के सपने से बहुत दूर है। उसे काफी नुकसान हुआ और उसने रेस्तरां बंद कर नई जॉब ट्राई करने का निर्णय लिया था।

सुमित के ड्रॉइंग रूम में चाय की चुस्कियाँ लेते हुए मैंने रेस्तरां को देखने की इच्छा ज़ाहिर की। थोड़ी ही देर में सुमित ने चाबियाँ मँगवाईं और हम रेस्तरां की ओर बढ़ गए।

शटर खुला और सामने का दृश्य देखकर मैं हैरान रह गया। लंबे समय से बंद रहने के कारण हर जगह धूल और मिट्टी की मोटी परत जमी हुई थी। दीवारें, जो कभी चमकती और जीवंत लगती थीं, अब धुंधली और जर्जर हो चुकी थीं। फर्श पर बिखरे कागज़, टूटे फर्नीचर और खाली मेजें एक भूतिया माहौल

पैदा कर रही थीं। हवा में अजीब सी दुर्गंध थी, जिसमें नमी और बासीपन का मिश्रण था। डिम लाइट के कारण सब कुछ अस्त-व्यस्त लग रहा था, जैसे किसी ने इसे अचानक छोड़ दिया हो।

मैंने चारों ओर देखा और फिर सुमित की ओर मुड़कर पूछा, "सुमित, तुम्हारे हिसाब से क्या कारण रहा होगा तुम्हारे रेस्तरां के फेलियर का?"

सुमित ने गहरी सांस ली और कहा, "पता नहीं... शुरू में तो सब अच्छा चल रहा था। गेस्ट आते, एक से बढ़कर एक भोजन लेते और अपनी शाम का आनंद उठाते। कई बार हमारी सेल्स उम्मीद से ज़्यादा रहती।" उसकी आवाज़ में खोए हुए सपनों की गूँज थी।

फिर उसने बताया, "धीरे-धीरे समस्याएं शुरू हुईं। स्टाफ असंतुष्ट होने लगे, गेस्ट शिकायत करने लगे, और समय के साथ-साथ कस्टमर फुटफॉल कम हो गया।"

कई साल पहले रेस्तरां के सपने देख रहे सुमित शर्मा ने अच्छा खाना पेश करने और अपनी छाप छोड़ने का निर्णय लिया था। उसने अमृतसर शहर की गलियों में एक उचित लोकेशन चुनी थी। इसमें कोई संदेह नहीं कि सुमित ने जो एरिया और लोकेशन सेलेक्ट की थी, वह बिज़नेस के लिए उपयुक्त थी। यहाँ का माहौल, यहाँ की संस्कृति—सब कुछ सुमित के सपनों से मेल खाता था।

रेस्तरां की शुरुआत धमाकेदार हुई थी। सुमित की पसंदीदा रेसिपी और उसका जुनून लोगों को मंत्रमुग्ध कर रहे थे। उसने अपने मेन्यू में उन व्यंजनों को शामिल किया जो उसके दिल के करीब थे—दादी माँ की पारंपरिक रेसिपी से लेकर आधुनिक ट्विस्ट वाले व्यंजन तक। ग्राहक इसे देखकर और चखकर मंत्रमुग्ध हो गए। हर शाम रेस्तरां में ग्राहकों की भीड़ उमड़ती और सब अपनी शाम का भरपूर आनंद लेते।

जैसा कि सुमित ने बताया, सेल्स बहुत अच्छी हो रही थीं। हर दिन नए-नए ग्राहक आते और उनके चेहरे पर संतोष देखकर सुमित का दिल खुशी से भर जाता। कई बार तो रेस्तरां की कमाई उम्मीद से भी ज्यादा होती।

लेकिन फिर क्या हुआ कि सब कुछ धीरे-धीरे हाथ से फिसलने लगा?

अगले दिन सुमित और मैंने पुराने कस्टमर्स से बात करने की कोशिश की ताकि असली कारण का पता लगाया जा सके। कस्टमर फीडबैक रजिस्टर चेक करने पर पता चला कि फ़ूड का स्वाद लाजवाब था, मेनू शानदार था और स्टाफ का व्यवहार भी उत्कृष्ट था। स्टाफ से बातचीत में धीरे-धीरे बात समझ में आने लगी—सच्चाई कहीं और थी: रेस्तरां के लेआउट और डिज़ाइन में ही कमी थी।

इस बात को बेहतर समझने के लिए सुमित और मैंने मिलकर एक **क्वेश्चनेयर** तैयार किया और सभी कस्टमर्स और स्टाफ से इसे भरने की गुज़ारिश की। तीन दिनों में सभी क्वेश्चनेयर वापस आ गए।

क्वेश्चनेयर में कस्टमर और स्टाफ को आने वाली हिडन प्रॉब्लम्स से संबंधित सवाल थे—जैसे काम करने में दिक्कतें, खाने के समय का अनुभव, कब गेस्ट ने असुविधा महसूस की, और कौन सी छोटी-छोटी गलतियाँ हमने अनदेखी कर दी थीं।

जब हमने इन क्वेश्चनेयर को एनालाइज किया, तो हमारी आंखें खुल गईं। अब हमें सभी समस्याएँ स्पष्ट हो गई थीं।

पहली गलती थी **सिटिंग अरेंजमेंट** में। सुमित ने सोचा कि ज्यादा सीटिंग का मतलब ज्यादा ग्राहक, लेकिन टेबलें इतनी करीब थीं कि ग्राहकों को बैठने और खाने में दिक्कत होती थी। हिलने-डुलने में परेशानी, पास वाली टेबल का शोर सुनाई देना—ग्राहक खाने का आनंद लेने की बजाय शिकायत करने लगे।

लेकिन बात यहीं नहीं रुकी। रेस्तरां की रसोई भी बहुत **कंजस्टेड और अनुपयुक्त** थी। शेफ को काम करने में मुश्किलें हो रही थीं। जगह की कमी के कारण सामग्री सही ढंग से व्यवस्थित नहीं हो पाती थी। वेंटिलेशन सिस्टम भी ठीक नहीं था, जिससे रसोई में धुआँ और गर्मी बनी रहती थी।

इन समस्याओं की वजह से खाना देर से तैयार होता और ग्राहक नाराज हो जाते। कुछ ग्राहक खाना पसंद करते, कुछ को नहीं। यह असंतोष धीरे-धीरे फैल गया और समय पर कोई कदम न उठाने के कारण सुमित की सफलता धीरे-धीरे विफलता में बदल गई।

लेकिन जैसे ही समस्या स्पष्ट हो गई, उसे हल करने का हौसला भी आने लगा। और यही बदलाव सुमित के लिए नई शुरुआत का मार्ग प्रशस्त करने वाला था।

"प्रतीक, मैं एक बार फिर कोशिश करना चाहता हूँ। क्या तुम इसमें मेरी मदद करोगे?" सुमित ने आत्मविश्वास भरी आँखों से पूछा। उसके चेहरे में एक नई चमक थी, और उसी ऊर्जा के साथ हम दोनों ने काम पर लगने का फैसला किया।

सबसे पहले हमने पूरे स्पेस को खाली किया। धूल और पुराने फर्नीचर को हटाते हुए सुमित के चेहरे पर उम्मीद की झलक साफ़ नजर आ रही थी। मैंने उससे पूछा, "सुमित, क्या कोई थीम तुम्हारे दिमाग़ में है या कोई कॉन्सेप्ट? किस तरह का फूड गेस्ट को ऑफर करना चाहते हो? तुम्हारा टारगेट कस्टमर कौन है? और रेस्तरां का ओवरऑल वातावरण कैसा होना चाहिए?"

सुमित थोड़े आश्चर्य से बोला, "इन सब का रेस्तरां सेटअप से क्या लेना-देना?"

मैंने समझाते हुए कहा, "लेआउट डिज़ाइनिंग सिर्फ खाली स्पेस में सामान भरना नहीं है। लेआउट गेस्ट को एक अनुभव देता है, और यह अनुभव कई फैक्टर्स पर निर्भर करता है—जिनमें से एक है कॉन्सेप्ट डेवलपमेंट।"

सुमित ने संकोच भरे स्वर में पूछा, "मुझे समझ नहीं आ रहा, क्या तुम इसे और विस्तार से समझा सकते हो?"

मैंने विस्तार से बताया, "थीम और कॉन्सेप्ट डेवलप करने से ओनर को पता चलता है कि उसका कस्टमर कौन है, उसकी अपेक्षाएँ क्या हैं, पसंद-नापसंद क्या हो सकती है, और उसे बेस्ट अनुभव कैसे दिया जाए। यह केवल खाना परोसने का काम नहीं है, यह गेस्ट को **एक संपूर्ण अनुभव** देने का काम है।"

लोकेशन के टूरिस्ट स्पॉट के नजदीक होने को देखते हुए हमने **कल्चरल थीम** को फाइनल किया। हमारा फोकस मुख्य रूप से टूरिस्ट पर होगा। नए अंदाज में पंजाब के लोकल फूड को, आरामदायक और हाइजीनिक वातावरण में, सांस्कृतिक गानों और परफॉर्मेंस के साथ प्रस्तुत करने का निर्णय लिया गया।

"यह सुनने में तो शानदार लगता है। अब हम स्पेस प्लानिंग पर चर्चा कर सकते हैं," मैंने कहा। "फ्लोर मैप डिज़ाइन करने के लिए हमें कुछ फैक्टर्स ध्यान में रखने होंगे—प्लॉट एरिया, आकार, डाइनिंग एरिया, किचन, बार, स्टेज परफॉर्मेंस, वाशरूम, काउंटर, स्टाफ रूम, वेटिंग एरिया इत्यादि।"

सुमित मुस्कुराते हुए बोला, "मुझे याद है, पिछली बार मैंने सिटिंग कैपेसिटी बढ़ाने की चक्कर में सब गड़बड़ कर दिया था। अब कोई गलती नहीं होगी। स्टाफ की शिकायत थी कि किचन कंजस्टेड था—इस बार हम इसे शेफ की जरूरत के अनुसार बड़ा बनाएंगे।"

आर्किटेक्ट के साथ लंबे डिस्कशन और कई लेआउट डिज़ाइनों के बाद, आखिरकार हमने **एक डिज़ाइन फाइनल किया**, जो न केवल फिज़िबल था बल्कि वायबल भी। इसमें सभी सुविधाएँ सही ढंग से थीं, और एरिया प्रॉपरली डिवाइडेड था।

"प्रतीक, कॉन्सेप्ट क्लियर है, लेआउट भी पेपर पर रेडी है, तो अब सेटअप शुरू करें," सुमित ने उत्साह से कहा।

"नहीं," मैंने कहा। "पहले ट्रैफिक फ्लो चेक करेंगे। इसे हम फ्लो टेस्ट कह सकते हैं। इसका मतलब है कि ट्रैफिक, यानी स्टाफ और कस्टमर की मूवमेंट को समझना। किचन से लेकर डाइनिंग एरिया तक, हर मूवमेंट स्मूद और एफिशियंट हो, और कस्टमर का एक्सपीरियंस बेहतर हो। इससे हमें पता चल जाएगा कि कहां स्पेस कम है, और कहां स्टाफ या कस्टमर को परेशानी हो सकती है। फ्लोर पर लेआउट ड्रॉ करके हम यह आसानी से समझ सकते हैं कि कहीं कोई बदलाव की जरूरत तो नहीं।"

"हाँ, प्रतीक, तुम सही कह रहे हो।"

हमने फ्लोर पर लेआउट ड्रॉ किया और जो भी बदलाव जरूरी थे, उन्हें ड्रॉइंग में अपडेट कर लिया।

जाने कब पूरा हफ्ता बीत गया, पता ही नहीं चला। इस दौरान सुमित की फ़ैमिली मुझे अच्छे से जानने लगी थी, और मेरी सुमित के साथ दोस्ती भी और गहरी होती गई। कई रातों में लेट डिस्कशन के बाद हम बाहर से ही कुछ खा लिया करते थे। सुमित की खुशी देखकर उसके घर वाले भी खुश थे। उसका हौसला और हार्डवर्क देखकर लग रहा था कि रेस्तरां की री-ओपनिंग का उत्साह उसे हर काम को पूरा करने के लिए प्रेरित कर रहा है। जब बात सपनों को पूरा करने की हो, तो इंसान अपनी पूरी शिद्दत उसमें लगा देता है।

"इलाज कराने से बेहतर है बचाव करना," मैंने सोचा। "गलतियों को बाद में ठीक करने के बजाय, अभी हर फैक्टर को बारीकी से चेक करना बेहतर है। इसके लिए लेआउट को छोटे पोर्शन्स में डिवाइड करना होगा।"

सबसे पहले डाइनिंग एरिया। मैंने सुमित से कहा, "सुमित, हमें डाइनिंग एरिया अलग से डिज़ाइन करना होगा। जैसे कि सिटिंग अरेंजमेंट केवल रेगुलर डिनर के लिए नहीं, बल्कि ऑकेशन और सेलिब्रेशन के लिए भी फ्लेक्सिबल हो। फ़ैमिली डिनर, आउटडोर डाइनिंग, प्राइवेट डाइनिंग, ग्रुप डाइनिंग—हर स्थिति को ध्यान में रखना होगा। टेबल और चेयर के बीच इतना स्पेस होना चाहिए

कि कस्टमर की प्राइवेसी और कम्फर्ट दोनों इंटरप्ट न हों। और यह सब रेस्तरां के कॉन्सेप्ट से मेल खाता हुआ होना चाहिए।"

सुमित ने थोड़ी हैरानी भरी आवाज़ में कहा, "प्रतीक, एक बात मुझे समझ नहीं आती—ज्यादा गेस्ट मतलब ज्यादा टेबल टर्नओवर और ज्यादा रेवेन्यू। तो हमें ज्यादा से ज्यादा सिटिंग कैपेसिटी बढ़ानी चाहिए ना?"

मैंने जवाब दिया, "हाई रेवेन्यू बाय डिफ़ॉल्ट है। हमारा फ़ोकस होना चाहिए **बेहतर कस्टमर एक्सपीरियंस**, **कस्टमर कम्फर्ट और प्राइवेसी**, और **बेहतरीन क्वालिटी ऑफ़ फ़ूड और सर्विस**। टेबल टर्नओवर महत्वपूर्ण है, लेकिन कस्टमर को अनकंफर्टेबल या असुरक्षित करना सही नहीं। स्टाफ के लिए भी एंट्री और एग्जिट आसान होना चाहिए, ताकि काम की एफिशियंसी बढ़े और कोई हादसा न हो।

डाइनिंग एरिया में इम्प्रोपर और अनकंफर्टेबल सिटिंग अरेंजमेंट सीधे तौर पर गेस्ट के डाइनिंग एक्सपीरियंस को बिगाड़ सकती है। इससे कस्टमर में डिस्सैटिस्फैक्शन पैदा होगा, जो रेस्टोरेंट के रेवेन्यू और ब्रांड इमेज दोनों को नुकसान पहुँचा सकता है। प्रतीक, सिटिंग अरेंजमेंट में इन सभी फैक्टर्स को कंसीडर करना बेहद ज़रूरी है।"

"बिलकुल, सिटिंग के लिए एप्रोप्रिएट फर्नीचर का सिलेक्शन होना चाहिए, जो रेस्टोरेंट के कॉन्सेप्ट से मैच करे, गेस्ट को मैक्सिमम कम्फर्ट दे और फ्लेक्सिबल भी हो। इसके लिए टेबल का शेप और साइज, चेयर का स्टाइल, मटेरियल टाइप और क्वालिटी, कलर और टेक्सचर्स—इन सभी फैक्टर्स को ध्यान में रखना ज़रूरी है।"

"ओके, प्रतीक, मैं समझ पा रहा हूँ कि तुम क्या समझाना चाह रहे हो। अब तक तो सब लेआउट के अनुसार चल रहा है। अब डिस्कस करते हैं रेस्टोरेंट के हार्ट की," सुमित ने कहा।

"तुम्हारा मतलब है किचन लेआउट?" सुमित ने अंदाज़ा लगाया।

"हाँ, सुमित। कहते हैं ना, 'दिल तन्दुरुस्त तो शरीर तन्दुरुस्त'। उसी तरह, जिस रेस्टोरेंट का किचन एफिशियेंटली काम करता है, वही अपने पूरे पोटेंशियल पर रन कर सकता है। किचन ऐसा डिज़ाइन होना चाहिए कि वर्क फ्लो स्मूद और एफिशियेंट हो—चाहे वह फ़ूड प्रिपरेशन हो, कुकिंग, प्लेटिंग या वॉशिंग ही क्यों न हो। इक्विपमेंट का अरेंजमेंट, स्टोरेज एरिया और वर्कस्टेशन इस तरह अलाइन होना चाहिए कि अननेसेसरी मूवमेंट ना हो और एक सिमलेस फ्लो बना रहे।

क्योंकि अगर किचन का लेआउट अटपटा या सही तरह से प्लान नहीं हुआ होगा, तो खाना बनाने से लेकर टेबल तक सर्व करने में बाधाएँ आएंगी। इसके चलते फ़ूड का टेस्ट प्रभावित हो सकता है, कस्टमर को लंबे समय तक इंतज़ार करना पड़ सकता है, और स्टाफ की प्रोडक्टिविटी भी गिर सकती है।

किचन में वेंटिलेशन सिस्टम, गैसलाइन, सेफ़्टी सिस्टम और इमरजेंसी एग्जिट का ध्यान रखना भी उतना ही ज़रूरी है। बार एरिया को भी रेस्टोरेंट की थीम से मेल खाता हुआ डिजाइन करना चाहिए। वर्किंग एरिया, सिटिंग एरिया और स्टोरेज एरिया का बैलेंस बनाना महत्वपूर्ण है, ताकि पीक टाइम में बॉटल, ग्लासवेयर और अन्य इक्विपमेंट आसानी से एक्सेस किए जा सकें। फ्रीज़र, कूलर, चिलर, आइस मशीन और बियर टावर का इंस्टॉलेशन भी लेआउट में प्लान करना चाहिए।"

"प्रतीक, तुम इतनी बारीकी से सब चीज़ों को कैसे देख लेते हो?" सुमित ने हैरानी से पूछा।

मैं मुस्कुराया, "मैं अपने काम के लिए पैशनेट हूँ। यह मेरे लिए सिर्फ जॉब नहीं, बल्कि सपनों को जीने जैसा है। जब आप अपने काम में पूरी शिद्दत डालते हैं, तो हर डिटेल पर ध्यान देना स्वाभाविक हो जाता है।"

"मैं देख रहा हूँ, और सुमित बिल्कुल स्टूडेंट की तरह मेरी बातों को ध्यान से सुन रहा था।"

"सुमित, अब बातें बहुत हो गई हैं, आइए अन्य फैसिलिटी भी एक बार चेक कर लें—जैसे रेस्ट रूम, वेटिंग एरिया, रिसेप्शन, बैक ऑफिस और स्टाफ एरिया।"

"हाँ, प्रतीक।"

"सबसे पहले रेस्ट रूम—प्रॉपर स्पेस पर एलोकेट होना चाहिए, आसानी से एक्सेसिबल हो, पुरुष और महिला के लिए अलग, और प्राइवेसी का ध्यान रखा गया हो। वेंटिलेशन सिस्टम सही होना चाहिए ताकि कोई स्मेल न फैले। ड्रेन पॉइंट भी सही जगह होना चाहिए ताकि हाइजीन बनी रहे।

वेटिंग एरिया और रिसेप्शन पास-पास होने चाहिए। वेटिंग एरिया का मतलब सिर्फ सोफा या चेयर नहीं है, बल्कि गेस्ट को एंटरटेनिंग और कम्फर्टेबल वेटिंग प्रोवाइड करना है। इसमें मैगज़ीन, टीवी या गेम जैसी सुविधाएँ भी शामिल हो सकती हैं, ताकि लंबा वेटिंग टाइम बोरियत न बने। रिसेप्शन एरिया रेस्टोरेंट के एंट्रेंस के पास होना चाहिए, ताकि गेस्ट की जरूरतें तुरंत समझी जा सकें।

बैक ऑफिस और स्टाफ एरिया कस्टमर से दूर होने चाहिए। मेल और फीमेल स्टाफ के लिए अलग-अलग रूम होने चाहिए। लेआउट डिज़ाइन करते समय सेफ़्टी सिस्टम, प्लंबिंग और लाइट फिटिंग जैसे फैक्टर्स को भी ध्यान में रखना चाहिए।"

पंद्रह दिन की मेहनत के बाद, सब कुछ सेटल हो गया। स्टाफ ट्रेनिंग और ट्रायल के बाद रेस्टोरेंट गेस्ट्स के लिए ओपन किया गया। फीडबैक तुरंत आने लगे और पहले ही महीने में रेस्टोरेंट प्रॉफिट में आने लगा।

सुमित की कड़ी मेहनत और सपने का टूट जाना दुःखद था, लेकिन इसने उसे सिखाया कि व्यवस्था, डिज़ाइन और फैसिलिटी का महत्व कितना बड़ा है। इस अनुभव ने उसे नई शुरुआत के लिए तैयार किया।

सुमित के साथ मेरा सफर यहीं तक था। आज भी हम अच्छे दोस्त हैं। जब भी मैं पंजाब जाता हूँ, एक बार तो जरूर सुमित से मिलकर पुरानी यादें ताज़ा कर लेता हूँ।

अध्याय 4

वास्तु – दिखता नहीं, पर असर करता है

कल रात का अनुभव वाकई बेहद खास था। संदीप के परिवार के साथ डिनर करने का मौका मिला और हर पल बेहद आनंदमय रहा। संदीप की माँ के हाथों का खाना लाजवाब था, और परिवार के साथ बिताया गया समय मेरे दिल में एक मिठास छोड़ गया। लेकिन जैसे ही रात का समय हुआ, ट्रेन पकड़ने का समय भी आ गया। दिल्ली के लिए ट्रेन में चढ़ते ही मेरी यादों की गाड़ी भी चल पड़ी।

अगली सुबह जब मैं पुरानी दिल्ली रेलवे स्टेशन पर पहुँचा, तो वहाँ की हलचल और नज़ारे ने मेरे दिल को खुशी से भर दिया। दिल्ली के साथ मेरी दोस्ती पुरानी है। बचपन का बड़ा हिस्सा इसी शहर में बीता है। इसकी गलियाँ, बाजार, लोग—सब मुझे अपने बचपन की यादों में वापस ले जाते हैं। दिल्ली आने से पहले मैंने अपने बचपन के दोस्त को बता दिया था कि मैं आ रहा हूँ। उसने वादा किया था कि वह स्टेशन पर आएगा, लेकिन हमेशा की तरह, आज भी वह लेट हो गया।

फिर भी, दिल्ली की बात ही कुछ और है। इस शहर को देश की राजधानी यूँ ही नहीं कहते। दिल्ली का अपना एक मिज़ाज है, जो कहीं और देखने को नहीं मिलता। यहाँ की सड़कों पर चलते हुए हर मोड़ पर एक नई कहानी मिलती है। राजधानी दिल्ली खाने के शौकीनों के लिए एक असली फ़ूड परेडाइज है। यहाँ स्ट्रीट फ़ूड से लेकर इंटरनेशनल क्यूज़ीन तक हर तरह का खाना आपको मिलेगा।

दिल्ली के बारे में कहते हैं कि यह शहर कभी निराश नहीं करता। चाहे कड़कड़ाती ठंड में नॉर्थ कैंपस की चाय के साथ गर्मागर्म माखन में लिपटे पराठे

हों, या गर्मियों की चिलचिलाती धूप में कुरेमल की क़ुल्फ़ी—यहाँ के हर मौसम का अपना स्वाद और अनुभव है। दिल्ली के खाने का स्वाद ऐसा है कि जो एक बार इसे चख ले, वह इसे कभी भूल नहीं सकता। हर मौसम में यहाँ का माहौल और खाने की विविधता इसे और भी खास बना देती है।

"हाय प्रदीप, इधर!" दूर से हाथ हिलाते हुए मैंने राहुल को देखा।

मेरे मुँह से खुद-ब-खुद निकला, "फाइनली, आ ही गया!"

जैसे ही वह पास आया, उसने मुझे ऐसे गले लगाया जैसे सालों बाद मिल रहे हों। "अबे साले, छोड़—साँस नहीं आ रही मुझे!" कहकर उसने धीरे से मुझे छोड़ा। हम दोनों जोर-जोर से हँस पड़े, जैसे पुरानी यादों का सिलसिला फिर से चल पड़ा हो।

सामान उठाया और पार्किंग में खड़ी गाड़ी में रखा। दोनों गाड़ी में बैठे और राहुल के घर की ओर चल पड़े। रास्ते में दिल्ली की हलचल भरी सड़कों और इमारतों को देखते हुए मैं पुरानी यादों में खो गया। हर गली, हर मोड़ मेरे बचपन की यादें ताज़ा कर रहा था।

"और राहुल, कैसा है?" मैंने पूछा।

"बस भाई, चल रही है। और तू सुना, भाई, तेरा दिल्ली कैसे आना हुआ? इतने टाइम बाद तुझसे मिलकर काफ़ी अच्छा लगा। सुना है कैफ़े स्टार्ट किया है," राहुल ने जैसे सारे सवाल एक साथ पूछ दिए।

"हाँ भाई, कैफ़े स्टार्ट किया है। प्रॉफिट भी हो रहा है। अब एक और सेटअप की तैयारी करनी है, पर उससे पहले थोड़ा एक्सप्लोर करना चाहता हूँ। इसलिए कुछ टाइम के लिए डैड को कैफ़े संभालने देकर मैं भारत भ्रमण पर निकला हूँ। उदयपुर और अमृतसर के बाद अब दिल्ली आया हूँ।"

राहुल मुस्कुराया और बोला, "चलो, इसी बहाने मिलना तो हुआ।"

"वाह! यह तो बहुत बढ़िया है। भारत भ्रमण के दौरान क्या-क्या अनुभव किए?" उसने उत्सुकता से पूछा।

मैंने बताया, "उदयपुर में लेक पिछोला की सैर की, सिटी पैलेस की भव्यता देखी और राजस्थानी खाने का लुत्फ़ उठाया। अमृतसर में स्वर्ण मंदिर की शांति ने मन को सुकून दिया, और अमृतसर के प्रसिद्ध भोजन—जैसे अमृतसरी कुलचे, छोले भटूरे, लस्सी और वहाँ का लंगर—एक बार चखने के बाद ऐसा एहसास देते हैं कि आप इसे कभी भूल नहीं सकते।"

राहुल हँसते हुए बोला, "दिल्ली में भी तुझे बहुत कुछ मिलेगा, भाई। यहाँ के खाने के ठेले, मार्केट और ऐतिहासिक जगहें, सब कुछ खास हैं। आज रात को हम चांदनी चौक चलेंगे—वहाँ के पराठे और मिठाइयाँ चखेंगे।"

मुझे सुनकर बहुत खुशी हुई। "वाह, यह तो बढ़िया प्लान है! मैं तो चांदनी चौक के पराठे और जलेबी के बिना दिल्ली ट्रिप को अधूरा ही मानता हूँ।"

दिल्ली की गलियों में घूमते-घूमते हम फाइनली राहुल के घर पहुँच गए। राहुल अपने पैतृक घर में अपने पापा और मामी के साथ रहता है।

तुरंत फ्रेश होकर सबने मिलकर छोले-भटूरे का नाश्ता किया। राहुल की मामी के हाथों का बना खाना जैसे बचपन की यादें ताज़ा कर गया। नाश्ते के बाद मैं निकल पड़ा दिल्ली की गलियों को एक्सप्लोर करने। चांदनी चौक की गलियों का जादू हर बार की तरह मुझे अपनी ओर खींच ही लेता है। वहाँ की हलचल, दुकानों की भीड़, हर कोने पर कुछ नया देखने को मिलता है। खुशबू और आवाज़ों से भरी यह गलियां, एक अलग ही दुनिया का एहसास करा रही थीं।

कब मैं सरोजिनी मार्केट पहुँच गया, पता ही नहीं चला। वहाँ की रंगीनियाँ, फैशन-फॉरवर्ड चीज़ें और दुकानदारों के साथ मोलभाव करना हमेशा से मुझे बेहद पसंद रहा है।

दिन भर गली-गली घूमने के बाद मैंने राहुल को कॉल किया और तय किया कि शाम में हम डिनर करेंगे। राहुल ने अपने कुछ दोस्तों को भी डिनर पर इनवाइट कर लिया।

डिनर के लिए हमने घर के पास ही एक रेस्टोरेंट चुना था। लगभग आठ बजे तक सारे दोस्त पहुँच चुके थे। रेस्टोरेंट की रोशनी, वहाँ की सजीवता और दोस्तों की हँसी-ठिठोली ने माहौल को और भी खुशनुमा बना दिया।

राहुल के दोस्तों में से एक, दिनेश, हाल ही में अपने पुराने रेस्टोरेंट को दूसरी लोकेशन पर शिफ्ट कर चुका था। यह सुनकर मुझे उसकी नई जगह देखने की इच्छा हुई। मैंने दिनेश से पूछा, "क्या आप हमें अपना रेस्टोरेंट दिखाएंगे?"

"हाँ हाँ, क्यों नहीं! तुम तो राहुल के फ्रेंड हो। कल आओ ना," दिनेश ने उत्साहित होकर कहा।

अगले दिन हम दिनेश की नई लोकेशन पर पहुँचे। दिल्ली की भीड़ और ग्राहकों की पसंद को ध्यान में रखते हुए रेस्टोरेंट बहुत ही आकर्षक था। जैसे ही हम अंदर गए, इंटीरियर की थीम, फर्नीचर और सिटिंग अरेंजमेंट सब कुछ इतना क्लासिक और सुव्यवस्थित था कि मैं बस देखता रह गया। हर कोने में एक नया अनुभव था, जो ग्राहकों को बाँधे रखने में सक्षम था।

दिनेश अपने ऑफिस के काम में व्यस्त था, इसलिए हमें रेस्टोरेंट के अंदर ही बैठना पड़ा।

मैंने उत्सुकतापूर्वक पूछा, "यह सब किसने डिज़ाइन किया है?"

दिनेश मुस्कुराते हुए बोला, "हाँ, मैंने और मेरी वाइफ़ ने मिलकर इसे डिज़ाइन किया है। हम इस बिज़नेस में पिछले दस साल से हैं। हमारी पिछली लोकेशन लीज पर थी, और उसकी डेडलाइन पूरी होने से पहले हमें रेस्टोरेंट को यहाँ शिफ्ट करना पड़ा। हमने बहुत मेहनत की है इसे ऐसा बनाने में।"

मैंने तारीफ़ करते हुए कहा, "दिनेश, तुमने इसे बहुत अच्छे से डिज़ाइन किया है। डिज़ाइनिंग से लेकर डेकोरेशन और लाइटिंग तक, सब कुछ बेहद खूबसूरत है।"

हमने पूरा रेस्टोरेंट विजिट किया। हर कोना, हर डिटेल देखकर मैं मंत्रमुग्ध हो गया। वहाँ की दीवारों पर खूबसूरत पेंटिंग्स और सजावट की चीज़ें लगी थीं, जो रेस्टोरेंट के माहौल को और भी खास बना रही थीं। फर्नीचर का चुनाव भी बेहद सोच-समझकर किया गया था, हर टेबल और चेयर का स्थान इस तरह रखा गया था कि कस्टमर का अनुभव सहज और आरामदायक रहे।

दिन का समय हो गया था और भूख भी लगने लगी थी। हम तीनों ने रेस्टोरेंट में बैठकर लंच किया। खाना वाकई बहुत स्वादिष्ट था। हर डिश में एक अलग ही स्वाद और ताजगी थी, जो पहले वाली लोकेशन की याद ताज़ा कर रही थी।

लेकिन, पिछले अनुभव की तरह, यहाँ भी कुछ गड़बड़ थी। पहली लोकेशन की तुलना में यहाँ का फुटफॉल बहुत कम था। फ़ूड का टेस्ट और स्टाफ भी समान था, इंटीरियर और सुविधाएँ भी बेहतर थीं, फिर भी ग्राहक इतना आकर्षित क्यों नहीं हो रहे थे, यह समझ से परे था। कई बार ग्राहक आते हैं, लेकिन बिना कुछ खाए ही चले जाते हैं। इस वजह से स्टाफ में भी निराशा और कमज़ोरी पैदा होने लगी थी। मैं सोचता रहा कि आखिर गलती कहाँ हुई।

शाम हो चुकी थी और हम घर की ओर लौट रहे थे। डिनर के बाद सब सोने चले गए, लेकिन मेरे दिमाग़ में यह सवाल घूम रहा था—इतना अच्छा रेस्टोरेंट प्रॉफिट क्यों नहीं कमा पा रहा, ग्राहक कम क्यों हैं, और इस लोकेशन की वाइब्स पहली वाली लोकेशन जैसी क्यों नहीं बन पा रही। इस सोच में खोते-खोते नींद आ गई और मुझे पता ही नहीं चला।

अगली सुबह, मैंने राहुल से बात की और दिनेश को कॉल करके अपने प्रोफेशनल बैकग्राउंड के बारे में बताया। मैंने उससे रेस्टोरेंट के डेटा को

एनालाइज करने की परमिशन मांगी, यह सोचकर कि शायद डेटा देखने से कोई क्लू मिल जाए।

मेरे रेस्टोरेंट पहुँचते ही दिनेश ने अपने मैनेजर से मेरी पहचान कराई। मैनेजर ने तुरंत कहा कि प्रतीक को जो भी जरूरी डेटा चाहिए, उसे देखने दें।

तीन दिन इसी तरह बीत गए। हर दिन डेटा एनालाइज करना, फीडबैक देखना, मार्केटिंग और मेनू का अध्ययन करना। सब कुछ सही लगता था—फूड क्वालिटी, प्राइसिंग, मार्केटिंग स्ट्रैटेजीज़—लेकिन फिर भी फुटफॉल कम था।

एक शाम, रेस्टोरेंट की चांदनी रात में, मैं कॉफ़ी पी रहा था। तभी मेरी नजर सामने की टेबल पर बैठी एक खूबसूरत महिला पर पड़ी। उसने धीरे-धीरे उठकर मेरे पास आई और मुस्कुराते हुए बोली,

"क्या मैं यहाँ बैठ सकती हूँ?"

मैंने मुस्कुराते हुए जवाब दिया, "हाँ, ज़रूर।"

"हाय, मेरा नाम शिवंगी है। पेशे से मैं वास्तु शास्त्री हूँ और दिल्ली में रहती हूँ," उसने अपना परिचय दिया।

मैंने भी अपना परिचय देते हुए कहा, "मेरा नाम प्रतीक शर्मा है, और मैं मुंबई से आया हूँ। मैं रेस्टोरेंट चलाता हूँ।"
इतना कहकर मैंने एक और कॉफ़ी ऑर्डर कर दी।

("वास्तुशास्त्री"—यह शब्द मेरे लिए नया था।)

मुझे उनसे अधिक जानकारी प्राप्त करने की उत्कंठा थी, इसलिए मैंने आग्रह किया कि वह अपने प्रोफ़ेशन के बारे में बताएं।

शिवंगी ने मुस्कुराते हुए समझाना शुरू किया, "वास्तुशास्त्री वह व्यक्ति होता है जिसे वास्तुशास्त्र का गहरा ज्ञान होता है। वास्तु का सरल अर्थ 'साइंस ऑफ़ आर्किटेक्चर' है। यह एक प्राचीन भारतीय विद्या है, जिसका उपयोग घर, मंदिर,

ऑफिस और अन्य संरचनाओं के निर्माण में किया जाता है। इसका मुख्य उद्देश्य पॉजिटिव एनर्जी का प्रवाह बढ़ाना और नेगेटिव एनर्जी को दूर करना है।"

शिवंगी की बातें सुनकर मैं मंत्रमुग्ध हो गया। उनके शब्दों में विज्ञान और गहराई का एक अनोखा मिश्रण था।

"ये तो बहुत इंटरेस्टिंग है," मैंने उत्सुकतापूर्वक कहा। "मैं इसके बारे में और जानना चाहता हूँ। ये कैसे काम करता है?"

इतना कहते ही हमारी कॉफ़ी आ गई।

गरमा-गरम कॉफ़ी का लुत्फ़ उठाते हुए, शिवंगी ने विस्तार से समझाना शुरू किया, "वास्तु में कई फैक्टर्स को ध्यान में रखा जाता है—जैसे दिशा, पाँच तत्व (फायर, वाटर, एयर, अर्थ, स्पेस), उपयुक्त मटेरियल, शेप और स्ट्रक्चर। इन सभी का एनर्जी लेवल अलग-अलग होता है, और ये अपनी एनर्जी को रिलीज़ करते हैं, जो वहां रहने या काम करने वाले लोगों पर असर डालती है।"

"ये सभी फैक्टर्स वास्तव में व्यवसाय या घर पर असर डाल सकते हैं? क्या इनका कोई वास्तविक प्रभाव होता है?" मैंने शंका भरी नजरों से पूछा।

"बिलकुल, बहुत असर डालती हैं," शिवंगी ने उत्तर दिया। "इनका प्रभाव रिश्तों, स्वास्थ्य, वित्त, प्रतिष्ठा, व्यवहार, खर्च, और यहां तक कि क्रिएटिविटी पर भी पड़ता है।"

मैंने हैरानी से पूछा, "तो तुम्हारे कहने का मतलब है कि वास्तु किसी बिज़नेस में वहां आने वाले कस्टमर, स्टाफ, कैश फ्लो और प्रोडक्शन कैपेसिटी पर भी प्रभाव डाल सकता है?"

"हां, सही कहा प्रतीक। वास्तु कई तरीकों से आपकी रोज़मर्रा की जिंदगी और व्यवसाय को प्रभावित करता है, लेकिन यह आपके कर्मों को बदल नहीं सकता। बिना मेहनत के कुछ हासिल नहीं करवा सकता। वास्तु आपको एक

सपोर्ट सिस्टम और कई मायनों में सुरक्षा भी प्रदान करता है," शिवंगी ने समझाया।

शिवंगी की बातें सुनकर मुझे एहसास हुआ कि वास्तुशास्त्र केवल एक प्राचीन विद्या नहीं है, बल्कि जीवन को बेहतर बनाने का एक शक्तिशाली साधन है। उनकी स्पष्टता और ज्ञान से मैं गहराई से प्रभावित हुआ।

हम अपनी बातचीत में इतने मग्न थे कि समय का पता ही नहीं चला। हमारी कॉफ़ी खत्म हो चुकी थी, रेस्टोरेंट में अब कम ही लोग बचे थे, और स्टाफ दिन का अंत करने की तैयारी में था।

"तो, अब मुझे घर जाने का समय हो गया है। तुमसे मिलकर बहुत अच्छा लगा, प्रतीक," उसने कहा और अपना बैग उठाकर धीरे-धीरे खड़ी हो गई।

"क्या मुझे तुम्हारा मोबाइल नंबर मिल सकता है, शिवांगी?" मैंने झिझकते हुए पूछा, शायद उसे फिर से मिलने की उम्मीद में।

वह मुस्कुराई और अपना नंबर एक छोटे पेपर पर लिखकर मेरी ओर बढ़ा दिया। मैंने धन्यवाद कहते हुए गुडबाय कहा।

अगले दिन मैंने यह दिलचस्प बातचीत अपने दोस्त दिनेश को सुनाई और उससे कहा कि हमें शिवांगी को एक बार रेस्टोरेंट विजिट के लिए बुलाना चाहिए। शायद वह हमारे बिज़नेस में कुछ महत्वपूर्ण सलाह दे सके।

दिनेश भी इस विचार से सहमत हो गया। मैंने शिवांगी को कॉल किया और शाम को रेस्टोरेंट विजिट के लिए कहा। उसने तुरंत सहमति जताई और कहा कि वह निश्चित रूप से आएगी।

शाम को दिनेश और मैं उसके आने का इंतजार कर रहे थे। हम चर्चा कर रहे थे कि शिवांगी के आने से क्या बदलाव आ सकते हैं और यह प्रक्रिया कैसे काम करेगी। हमारे मन में उम्मीद और सवालों का अंबार था।

इतने में शिवांगी भी आ गई। उसने दिनेश से पूछा कि उसे किन-किन समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। दिनेश ने सब कुछ विस्तार से बताया—कस्टमर फुटफॉल में गिरावट, प्रॉफिट में कमी, और ग्राहकों की शिकायतें।

शिवांगी ने पूरे रेस्टोरेंट का निरीक्षण शुरू किया। वह हर कोने में गई, हर चीज़ को ध्यान से देखा, और अपने नोट्स तैयार किए। उसकी नोटबुक में हर एरिया और जोन के लिए डिटेल्स लिखी गई थीं। उसकी विशेषज्ञता देखकर मैं मंत्रमुग्ध हो गया।

सारी जानकारी लेने के बाद हम रेस्टोरेंट के एक शांत कोने में स्थित टेबल पर बैठे। माहौल में हल्की तनाव की लहर थी, लेकिन साथ ही उत्सुकता और उम्मीद भी थी।

यह मेरे लिए बेहद रोचक समय था, क्योंकि मैं वास्तुशास्त्र के बारे में अब तक कुछ नहीं जानता था। मैं बेसब्री से बैठा था, तैयार यह जानने के लिए कि वास्तु कैसे किसी बिज़नेस या प्रॉपर्टी में बदलाव ला सकता है।

शिवांगी ने अपनी बात शुरू की, "जब हम किसी भी प्रॉपर्टी या लोकेशन का निरीक्षण करते हैं, तो उसके कई पहलुओं को ध्यान में रखते हुए नोट्स बनाते हैं। इसमें एंट्रेंस की लोकेशन, प्लॉट का शेप, फाइव एलिमेंट्स का बैलेंस, आर्किटेक्चरल लेआउट, आइटम्स की लोकेशन, कलर शेड्स और अन्य डिज़ाइन एलिमेंट्स शामिल होते हैं। ये सभी चीज़ें मिलकर किसी भी स्थान की एनर्जी और उसके प्रभाव को निर्धारित करती हैं।"

वह बोलते हुए अपने नोट्स हमें दिखा रही थी, जिससे उसकी बातों को समझना आसान हो रहा था। "इस डेटा को एनालाइज करके ही हम पहले इश्यूज को आइडेंटिफाई करते हैं, और तभी कोई सलूशन सजेस्ट कर सकते हैं।"

"दिनेश, आपके रेस्टोरेंट में हमने प्लॉट की फेसिंग, मुख्य द्वार, किचन की लोकेशन, सिटिंग अरेंजमेंट, वॉल कलर्स, टॉयलेट्स, स्टोर रूम, कैश काउंटर, बैक ऑफिस और प्लांट्स की लोकेशन को विस्तार से कंसीडर किया है," शिवांगी ने समझाते हुए बताया।

मेरा और दिनेश का पूरा ध्यान शिवांगी की बातों पर केंद्रित हो चुका था। उसकी स्पष्ट और व्यवस्थित बातें सुनकर हमें यकीन हो गया कि वह हमें सही दिशा में मार्गदर्शन कर सकती है।

"आपके रेस्टोरेंट का प्लॉट नॉर्थ फेसिंग है। वास्तु शास्त्र के अनुसार, नॉर्थ दिशा जीवन में नए अवसर, अच्छा स्वास्थ्य और स्पष्ट विचारों को आकर्षित करती है। इस दिशा में बना रेस्टोरेंट अत्यंत शुभ माना जाता है। इससे न केवल ग्राहकों की संख्या बढ़ती है, बल्कि व्यापार में भी तेजी से प्रगति होती है।"

लेकिन शिवांगी ने गंभीर स्वर में कहा, "लेकिन समस्या यह है कि आपके मुख्य द्वार की पोजीशन नॉर्थ-वेस्ट और नॉर्थ-नॉर्थ-वेस्ट के बीच आ रही है। यह दिशा, वास्तु के अनुसार, बाहरी बाधाओं और प्रतिद्वंदियों की नज़र से प्रभावित हो सकती है। जब लोग आपके व्यवसाय की सफलता देखेंगे, तो उनके मन में जलन या ईर्ष्या पैदा हो सकती है, जो अप्रत्यक्ष रूप से आपके प्रॉफिट और व्यापार पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकती है।"

दिनेश का चेहरा अचानक लाल हो गया। उसने उत्तेजित होकर कहा, "मैं यह सब नहीं मानता! यह कैसे हो सकता है? ये केवल बेबुनियादी बातें हैं। आप हमें उलझा रही हैं।"

वह गुस्से में खड़ा हो गया, लेकिन मैंने उसका हाथ पकड़कर धीरे से बैठाया और कहा, "दिनेश, मैं समझता हूँ कि तुम्हें विश्वास नहीं हो रहा। लेकिन हमें हर पहलू पर विचार करना चाहिए। तुम्हारी राय भी सही हो सकती है, लेकिन वास्तु शास्त्र एक प्राचीन विद्या है, और इसमें कुछ सच्चाई अवश्य है। अगर

यह हमारे रेस्टोरेंट की प्रगति में मदद कर सकता है, तो क्यों न इसे अपनाया जाए?"

दिनेश ने गहरी साँस ली। वह अभी भी संशय में था, लेकिन मेरे कहने पर उसने शांतिपूर्वक बैठने का निर्णय लिया और चर्चा को आगे बढ़ाने की अनुमति दी।

शिवांगी ने दिनेश की ओर शांत भाव से देखा, मुस्कुराई और बोली, "मैं माफी चाहूँगी अगर मेरी कोई बात आपको बुरी लगी हो। लेकिन यह केवल अंधविश्वास नहीं है। वास्तुशास्त्र वैज्ञानिक और प्राचीन ज्ञान का संगम है। यह हमें समझाता है कि दिशाओं, ऊर्जा और संरचनाओं का तालमेल कैसे जीवन और व्यवसाय पर असर डाल सकता है। अगर इसे सही तरीके से अपनाया जाए, तो यह व्यापार और व्यक्तिगत जीवन दोनों में सुधार ला सकता है।"

दिनेश कुछ देर चुप रहा। धीरे-धीरे उसने सिर हिलाया और कहा, "ठीक है, अगर आप दोनों इस पर इतना विश्वास करते हैं, तो हम इसे आज़मा सकते हैं।"

शिवांगी ने तुरंत सुझाव देना शुरू किया। "वैसे तो आपका किचन लेआउट काफ़ी हद तक अच्छा है। लेकिन रेस्टोरेंट का पूर्व-दक्षिणी क्षेत्र विश्लेषण और मंथन का क्षेत्र माना जाता है। इस दिशा में किचन होने से आपके और स्टाफ के बीच कभी-कभी अनावश्यक बहस या तनाव हो सकता है। इसे थोड़ा पुनर्व्यवस्थित करना फायदेमंद होगा।"

उसने आगे बताया, "आपका रेस्टोरेंट का सीटिंग आरेंजमेंट वास्तुशास्त्र के अनुसार काफी सही है। खासकर ग्राउंड फ्लोर पर होने से फुटफॉल बढ़ता है और ग्राहक इसे आसानी से एक्सेस कर पाते हैं। कम्फर्टेबल सोफा और चेयर्स भी सही तरीके से आर्गनाइज़ किए गए हैं, जिससे ग्राहकों को बैठने और आराम करने में सुविधा होती है।"

"एक ग्लास पानी मिलेगा?" शिवांगी ने पूछा।
दिनेश ने वेटर को इशारा किया और हमें पानी का ग्लास लेकर आया।

पानी पीने के बाद शिवांगी ने अपनी बात जारी रखी, "रेस्टोरेंट की थीम बहुत खूबसूरत और आकर्षक है। चुने हुए वॉल कलर्स इसे और भी मजबूत बनाते हैं। ये ब्राइट और मिक्स-एंड-मैच रंग ग्राहकों पर वार्म और वेलकम इम्प्रेशन छोड़ेंगे।"

उन्होंने ध्यान दिलाया, "टॉयलेट निश्चित रूप से मॉडर्न और हाइजेनिक है, लेकिन इसका सही स्थान बेहद महत्वपूर्ण है। अगर यह सही दिशा में नहीं होगा, तो सीधे तौर पर आपके रेस्टोरेंट की उपलब्धियों, कैश फ्लो और स्टाफ के स्वास्थ्य पर असर पड़ सकता है। कुछ जगहों पर पौधे लगाने से सकारात्मक ऊर्जा का प्रवाह बढ़ सकता है।"

"स्टोरेज एरिया सही साइज़ और लेआउट के साथ तैयार किया गया है, इसमें किसी बदलाव की आवश्यकता नहीं है। लेकिन आपका कैश काउंटर अभी पुराने स्थान पर है, जिसे बदलना ज़रूरी है। इससे ग्राहकों को बिल सही समय पर मिलेंगे और उनका अनुभव बेहतर होगा। साथ ही, बैक ऑफिस की पोजीशन भी बदलने की आवश्यकता है, ताकि स्टाफ का काम अधिक प्रभावी और आसान हो सके।"

दिनेश ने शिवांगी के सुझाव ध्यान से सुने और धीरे-धीरे हामी भर दी। मैंने भी कहा कि इन बदलावों के साथ-साथ हमें कस्टमर फीडबैक पर भी ध्यान देना चाहिए और मार्केटिंग में कुछ नए प्रयास करने चाहिए।

"थोड़ा इंतजार करें, मैं कल आपके लिए एक नए लेआउट का डिज़ाइन तैयार कर दूँगी, साथ ही कुछ और सुझाव भी दूँगी," शिवांगी ने कहा।

अगली सुबह, शिवांगी रेस्तोरेंट में नए लेआउट के साथ पहुँची। वह सबसे पहले रेस्तोरेंट के हर एरिया, हर ज़ोन और सभी संभावित गतिविधियों को ध्यान से समझने लगी। सभी विवरणों को नोट करने के बाद, दिनेश और मैंने उससे कुछ समय चिंतन और विचार-विमर्श के लिए माँगा।

दिनेश की चिंता यह थी कि हाल ही में उसने सारा रेनोवेशन करवाया था, और अब फिर से बड़े पैमाने पर बदलाव करने में काफी व्यय हो जाएगा।

मैं उसकी बात समझ गया और चुप रहना ही बेहतर समझा, क्योंकि मेरे लिए वास्तु के बारे में जानकारी सीमित थी। दिनेश ने अपने परिवार के सदस्यों से सभी सुझाव और संभावनाओं पर विस्तार से चर्चा की। परिवार ने सभी पहलुओं पर विचार किया और अंततः शिवांगी के सुझाव मानने का फैसला किया।

अगले ही दिन, शिवांगी के साथ प्लान पर चर्चा और तेज़ हो गई। समय कम था, काम ज़्यादा। सभी लोग एकजुट होकर इस काम में लग गए।

शिवांगी ने हर कदम को विस्तार से समझाना शुरू किया। उन्होंने कहा, "मुख्य द्वार को उत्तर-उत्तर पश्चिम और उत्तर के बीच शिफ्ट करना होगा। यह दिशा धन के प्रवाह, व्यापार में लाभ, और कार्यों में सफलता को बढ़ाने में मदद करेगी।"

दक्षिण-पूर्व और दक्षिण-दक्षिण पूर्व के फायर एलिमेंट वाले ज़ोन की ओर इशारा करते हुए, शिवांगी ने कहा, "यहाँ किचन को शिफ्ट करने से कैश फ्लो स्थिर होगा और स्टाफ का उत्साह बढ़ेगा। इससे टीम में कॉन्फिडेंस और स्ट्रेंथ आएगी, और आपके रेस्टोरेंट का नाम और प्रतिष्ठा नई ऊँचाइयों तक पहुँचेगी।"

टॉयलेट के लिए उन्होंने सुझाव दिया, "टॉयलेट को पूर्व-दक्षिण पूर्व या दक्षिण-दक्षिण पश्चिम में रखना उचित रहेगा। यह न केवल सफाई बनाए रखेगा बल्कि ऊर्जा के प्रवाह को भी संतुलित करेगा।"

वास्तु के अनुसार, रेस्टोरेंट में कुछ सजावटी तत्व भी जरूरी थे। शिवांगी ने कहा, "उत्तर-उत्तर पश्चिम में फिश एक्वेरियम लगाएँ, यह जल तत्व को दर्शाता है और धन तथा समृद्धि को आकर्षित करता है। पूर्व दिशा में पौधे लगाएँ,

जिससे ताजगी और नई ऊर्जा का संचार होगा। यह वातावरण को पॉजिटिव बनाएगा और ग्राहकों के लिए आकर्षण का केंद्र बनेगा।"

इसके अलावा, उन्होंने कैश काउंटर को दक्षिण-पूर्व में शिफ्ट करने की सलाह दी, जिससे कैश फ्लो तेज़ होगा। बैक ऑफिस को दक्षिण या दक्षिण-पश्चिम में शिफ्ट करने से मैनेजमेंट और स्टाफ के रिश्ते मजबूत होंगे। इस बदलाव से कर्मचारियों का मनोबल बढ़ेगा और टीम की एकजुटता बनी रहेगी।

शिवांगी के मार्गदर्शन में हमने सभी बदलाव लागू किए। पच्चीस दिन बीत चुके थे और शिवांगी द्वारा बताए गए सुझाव सफलतापूर्वक पूरे हो चुके थे।

अगले ही हफ्ते में ही फुटफॉल बढ़ना शुरू हो गया। टीम पहले से अधिक एकजुट और उत्साही लग रही थी, और रेस्टोरेंट की वाइब भी पहले से बेहतर हो गई थी। पौधों की उपस्थिति और सजावट ने रेस्टोरेंट के लुक को और आकर्षक बना दिया, जिससे ग्राहकों का अनुभव और भी सुखद हुआ।

धीरे-धीरे सब कुछ फिर से पटरी पर लौटने लगा। लगभग एक महीने बाद, दिनेश ने सभी दोस्तों—राहुल, मुझे और शिवांगी—को सेलिब्रेशन के लिए अपने रेस्टोरेंट में डिनर के लिए आमंत्रित किया।

इस अवसर पर दिनेश ने शिवांगी की ओर देखकर संतोष भरी मुस्कान के साथ कहा, "शायद मैं गलत था, प्रतीक। मुझे कभी नहीं लगा था कि वास्तुशास्त्र इतना प्रभावशाली हो सकता है।"

मैं हंसते हुए बोला, "देखा, कभी-कभी हमें अपनी सोच से बाहर निकलकर कुछ नया आज़माना पड़ता है।"

दिनेश ने शिवांगी के योगदान की सराहना की और सभी को विस्तार से बताया कि कैसे उनके सुझावों ने रेस्टोरेंट की स्थिति बदल दी। उस दिन, जब हम सभी ने एक बार फिर रेस्टोरेंट में डिनर किया, तो माहौल में एक अजीब सी संतुष्टि और खुशी थी।

उस शाम, मैंने महसूस किया कि वास्तुशास्त्र के ज्ञान ने न केवल एक रेस्टोरेंट को वापस पटरी पर लाने में मदद की, बल्कि मेरे अपने जीवन में भी नई दिशा दी है।

शिवांगी से विदा लेते समय, मैंने उसे धन्यवाद कहा और कहा, "तुम्हारे सुझावों ने सच में कमाल कर दिया।"

शिवांगी मुस्कुराई और बोली, "मुझे खुशी है कि मैं मदद कर पाई। याद रखना, जीवन में हर चीज का एक संतुलन होता है। अगर हम उसे सही तरीके से समझ लें, तो सब कुछ बेहतर हो सकता है।"

मैंने सिर हिलाते हुए कहा, "सचमुच, अब मैं इसे अच्छे से समझ गया हूँ।"

इस सफर में मुझे बहुत कुछ सीखने को मिला। मैंने जाना कि मंजिल तक पहुँचने के लिए कभी-कभी शुरुआत से दोबारा प्रयास करना पड़ता है, चाहे आप मंजिल के कितने भी करीब क्यों न हों। और किसी भी फील्ड में मास्टर बनने के लिए हर छोटी-बड़ी बारीकी को समझना और अपनाना जरूरी है।

शिवांगी के साथ काम करने से मुझे वास्तुशास्त्र के महत्व का एहसास हुआ, और यह भी कि कैसे छोटे-छोटे बदलाव बड़े परिणाम ला सकते हैं। यह सफर केवल व्यवसाय की सफलता का नहीं, बल्कि आत्म-विकास और सीखने का भी था।

जीवन के हर पहलू में—चाहे वह वास्तुशास्त्र हो या किसी अन्य विज्ञान का ज्ञान—हमें हमेशा सीखते रहने की जरूरत है। और कभी-कभी, अपनी पुरानी धारणाओं को छोड़कर, कुछ नया अपनाने की हिम्मत भी करनी पड़ती है। यही सीख मुझे इस अनुभव से मिली।

अध्याय 5

किचन लेआउट – स्वाद और स्पीड का संतुलन

आगे के सफर का कुछ पता नहीं था। कुछ दिन दिल्ली में रुकने के बाद, मैंने आगे बढ़ने का मन बनाया। राहुल और उसके मामी-पापा से अलविदा लेते हुए, शुक्रवार की शाम मैंने चाँदनी चौक स्थित शीश गंज गुरुद्वारे के दर्शन किए। इसके बाद, हिमाचल प्रदेश के एक प्रसिद्ध टूरिस्ट सिटी, मनाली के लिए बस पकड़ने के लिए मैं मजनू का टीला जाने के लिए सड़क किनारे खड़ा ऑटो रिक्शा का इंतजार करने लगा।

कुछ देर इंतजार के बाद एक रिक्शा रुका। मैंने अपना सामान रखा और ऑटो रिक्शा वाले से मजनू का टीला चलने को कहा।

दिल्ली की भीड़भाड़ वाली गलियों को पीछे छोड़ते हुए हम कुछ ही देर में बस अड्डे पर पहुँच गए। वहाँ पहुँचते ही, थोड़ी दूरी पर खड़े बस कंडक्टर से मैंने अपनी बस का नंबर और सीट कन्फ़र्म की, फिर सामान डिक्की में रखवाया। बस में मेरे अलावा कई नए विवाहित जोड़े और युवा लड़के-लड़कियों की टोली भी सफर कर रही थी। उनकी हल्की-फुल्की बातचीत और हंसी-ठिठोली माहौल को और भी खुशनुमा बना रही थी।

मैं अपनी सीट पर बैठ गया। कुछ ही देर में बस रवाना होने के लिए तैयार हो गई। जैसे ही बस का इंजन गरजा, अचानक पीछे से कोई चिल्लाया। खिड़की पर लगे पर्दे को हटाकर देखा, तो एक आदमी दौड़ता हुआ आ रहा था, हाथ में सूटकेस और चेहरे पर पसीने की बूंदें।

"रुको-रुको, अरे कोई इस बस को रोको!"

कंडक्टर ने खिड़की से झाँककर देखा और ड्राइवर को बस रोकने का इशारा किया। गुस्से में भरे कंडक्टर ने नीचे उतरते ही उस आदमी से कहा, "क्या भाई! ऑफिस से बार-बार फोन किया, लेकिन आप तो नवाब हैं, फोन उठाना ज़रूरी नहीं समझा?"

आदमी मुस्कुराया, "आखिरकार आ ही गया ना। जल्दी से डिक्की खोलो और मेरा सामान रखो। और हाँ, देरी के लिए माफ़ी चाहूँगा।"

बस में चढ़ते ही वह मेरे पास वाली सीट पर बैठ गया। वह लगभग 25-26 साल का, गोरा रंग, फॉर्मल सफेद शर्ट और काले पैंट पहने एक युवा लड़का था।

मैंने पानी की बोतल उसकी ओर बढ़ाते हुए कहा, "हाय, मेरा नाम प्रतीक है।"

पानी पीने के बाद उसने मुस्कुराते हुए जवाब दिया, "मैं राम मूर्ति हूँ। उत्तर प्रदेश का रहने वाला हूँ और मनाली जा रहा हूँ। तुम बताओ?"

"मैं मुंबई का रहने वाला हूँ और मैं भी मनाली ही जा रहा हूँ," मैंने कहा।

राम मूर्ति ने दिलचस्पी लेते हुए पूछा, "घूमने जा रहे हो, वो भी अकेले?"

मैंने उसे अपने काम और सफर के बारे में बताया। "मैं एक रेस्टोरेंट चलाता हूँ और अपने अगले सेटअप से पहले एक्सप्लोर करने निकला हूँ। टूरिस्ट प्लेस होने के कारण मेरा अगला पड़ाव मनाली है।"

राम मूर्ति मुस्कुराया, "ये तो बढ़िया है। मैं एक होटल ग्रुप में ऑपरेशन्स मैनेजर हूँ। कुछ समय पहले मेरा तबादला मनाली हुआ है। वाकई में यह एक शानदार टूरिस्ट स्पॉट है—ठंडा मौसम, चारों तरफ़ हरियाली, और बर्फ से ढके पहाड़, मानो जन्नत में आ गए हों।"

फिर उसने उत्साह से कहा, "प्रतीक, तुम जब तक मनाली में हो, हमारे यहाँ क्यों नहीं रुकते?"

राम मूर्ति का आमंत्रण स्वीकार करते हुए, मैं थोड़ी देर सोच में पड़ गया और जल्द ही नींद की आगोश में समा गया। अचानक बस रुक गई।

"रात के लिए गाड़ी आधे घंटे यही रुकेगी," ड्राइवर ने अनाउंस किया।

वॉशरूम के लिए बस से उतरते ही ठंडी हिमाचली हवा का अहसास हुआ। हम हिमाचल प्रदेश के बॉर्डर पार कर चुके थे। थोड़ी देर विश्राम और एक रेस्टोरेंट में गरमा-गरम खाना खाने के बाद, चाय की चुस्कियों के साथ हमने आगे के सफर की योजनाओं पर चर्चा की। ऐसा लग रहा था जैसे एक नए दोस्त के साथ एक अद्भुत यात्रा की शुरुआत हो चुकी हो।

बस फिर से रवाना हुई। लगभग सुबह नौ बजे के आसपास हम मनाली पहुँच गए। बस ने हमें होटल के सामने उतार दिया।

हमने अपना सामान लिया और होटल की ओर बढ़े। रिसेप्शन काउंटर पर पहुँचते ही हल्की हलचल और तोड़-फोड़ की आवाज़ें सुनाई दीं।

"होटल में रेनोवेशन का काम चल रहा है," राम मूर्ति ने मुस्कुराते हुए बताया। "प्रतीक, ये तुम्हारे रूम की चाबी है—301। फ्रेश हो जाओ, मैं तुम्हें 10:30 बजे रेस्टोरेंट में ब्रेकफास्ट के लिए मिलूँगा।"

रूम में पहुँचते ही जो नज़ारा सामने आया, वह किसी जन्नत से कम नहीं था। बड़ी सी विंडो से मनाली की हरी-भरी पहाड़ियाँ, उन पर बर्फ की चमकती चादर, और बीच-बीच में बहती नदी की मधुर आवाज़। मानो मैं प्रकृति की गोद में खो गया हूँ।

इस मनमोहक नज़ारे का आनंद लेने के बाद भूख लगी और रेस्टोरेंट जाने का ख्याल आया। जल्दी से तैयार होकर जब मैं रेस्टोरेंट पहुँचा, तो राम मूर्ति पहले से ही वहाँ मौजूद थे।

हमने ब्रेकफास्ट का आनंद लिया। इसी बीच, मैंने उत्सुकता से पूछा, "मनाली में घूमने के लिए कौन-कौन सी जगहें हैं?"

राम मूर्ति ने मुस्कुराते हुए बताया, "मनाली में घूमने के लिए कई खूबसूरत जगहें हैं। मॉल रोड, सोलांग वैली, रोहतांग पास—सिर्फ़ नाम ही नहीं, हर जगह का अपना अलग आकर्षण है। आज के दिन तुम आराम करके मॉल रोड और आसपास के पार्क घूम सकते हो, और यहाँ के लोकल फूड का भी आनंद ले सकते हो।"

नाश्ता करने के बाद, मैं मॉल रोड की गलियों में निकल पड़ा। यहाँ के लोकल कल्चर और वातावरण का आनंद लेते हुए, मैंने अपने लिए कुछ गर्म कपड़े भी खरीद लिए, क्योंकि रात में यहाँ काफी ठंड हो जाती थी।

शाम को जब होटल वापस पहुँचा, तो देखा कि राम मूर्ति अपने ऑफिस के शेफ के साथ होटल के किचन को रीडिजाइन करने पर चर्चा कर रहे थे। मेरी उत्सुकता बढ़ गई, और मैं भी बातचीत में शामिल हो गया। चर्चा यह थी कि किचन को पहले से बेहतर बनाने के लिए लेआउट डिजाइन, इक्विपमेंट अपग्रेडेशन और पुराने ड्रेनेज सिस्टम को बदलने की आवश्यकता थी। अगले दिन के लिए एक कमर्शियल किचन कंसलटेंट को अपॉइंट किया गया था, जो सुबह आकर निरीक्षण और सुझाव देंगे।

अगली सुबह, मैंने बाहरी घूमने जाने का अपना प्लान कैंसिल कर दिया और राम मूर्ति के साथ होटल में रुक गया। कुछ ही देर बाद किचन कंसलटेंट, दिनेश गुप्ता जी, होटल पहुँचे। हल्का-फुल्का नाश्ता करने के बाद, हम सभी पुराना किचन विजिट करने गए। इसके बाद, रेस्टोरेंट में आगे की चर्चा और प्लानिंग के लिए हम ऑफिस की ओर बढ़े।

"आपका होटल बेहद खूबसूरत है," दिनेश जी ने कहा। "हालांकि इसका आर्किटेक्चरल डिज़ाइन पुराना है, फिर भी यह काफ़ी मज़बूत और व्यवस्थित दिखाई देता है। हमारी टीम आपके किचन को रीडिजाइन करने में पूरी मदद करेगी, लेकिन उससे पहले मुझे आपकी एक्सपेक्टेशन्स को समझना होगा।"

राम मूर्ति ने विस्तार से बताया, "शेफ गुलेरिया और मैंने अपनी टीम के साथ चर्चा की है, लेकिन यह तय नहीं कर पा रहे कि किचन लेआउट को किस तरह से डिज़ाइन किया जाए।"

दिनेश जी ने गंभीरता से कहा, "सबसे पहले आपको अपने रेस्टोरेंट के कॉन्सेप्ट और मेन्यू को पूरी तरह समझना होगा। हर रेस्टोरेंट का एक बेसिक कॉन्सेप्ट होता है, जो उसके टार्गेटेड गेस्ट के अनुसार तैयार किया जाता है। जैसे कि आप किस तरह के व्यंजन सर्व करना चाहते हैं, कितनी वेराइटीज़ उपलब्ध करवाई जाएँ, और किस तरह की सर्विस देनी है—ये सभी बातें हमें यह तय करने में मदद करेंगी कि किचन में किन इक्विपमेंट्स की जरूरत होगी।"

राम मूर्ति ने तुरंत शेफ गुलेरिया से फाइनल मेन्यू कार्ड मँगवाने के लिए कहा।

जब दिनेश जी को मेन्यू हैंडओवर किया गया, राम मूर्ति ने समझाया, "मनाली एक टूरिस्ट स्पॉट है। यहाँ गेस्ट दिन के समय ज्यादातर होटल के बाहर घूमते हैं और एक्टिविटीज़ में व्यस्त रहते हैं। वे सुबह नाश्ता करके निकल जाते हैं और शाम को लौटते हैं। इसलिए हम ज्यादातर बफेट सिस्टम अपनाते हैं, जो ग्रुप्स के लिए इकोनॉमिक और स्टाफ के लिए एफिसिएंट है।"

बफेट में मुख्यतः इंडियन फ़ूड जैसे दाल, सब्ज़ियाँ, रोटी, चावल, डेज़र्ट और कुछ रोस्टेड या फ्राइड स्टार्टर सलाद के साथ सर्व किए जाते हैं।

दिनेश जी ने प्रसन्न होकर कहा, "यह विचार शानदार है। बड़ी मात्रा में इंडियन फ़ूड की तैयारी के लिए आपको पर्याप्त स्पेस की आवश्यकता होगी, साथ ही ग्रिलिंग और कुकिंग के लिए एक प्रॉपर वेंटिलेशन सिस्टम की जरूरत होगी। इसके लिए हमें किचन का माप लेना होगा और देखना होगा कि वेंटिलेशन के पॉइंट को किचन से बाहर कैसे निकाला जा सकता है। साथ ही, दरवाजों के साइज और उनकी पोजिशन भी प्रॉपर करनी होगी, ताकि पीक टाइम पर स्टाफ के टकराने की संभावना कम हो।"

राम मूर्ति ने इस काम को आसान बनाने के लिए स्टाफ से कहकर किचन का आर्किटेक्चरल मैप मंगवा लिया।

"दिनेश जी, कुछ दिन पहले ही हमने पूरे होटल का रेनोवेशन करने के लिए इसका वास्तविक मैप, मेज़रमेंट के साथ तैयार करवाया था। यह उसी मैप की कॉपी है।"

दिनेश जी ने ध्यान से मैप देखा और कहा, "बहुत अच्छे लेआउट डिज़ाइन करने से पहले हमें लेआउट का टाइप फाइनल करना होगा। लेआउट का टाइप आपके ऑपरेशन पर निर्भर करता है। अगर आपको बड़ी मात्रा में एक ही तरह का खाना जल्दी-जल्दी सर्व करना हो, तो असेंबली लाइन लेआउट सबसे उपयुक्त रहता है। अगर आपके पास ज्यादा जगह है और आप स्पेशलाइज्ड स्टेशन बनाना चाहते हैं, तो आइलैंड किचन लेआउट चुन सकते हैं।"

"लेकिन आपका रेस्टोरेंट एक फाइन डाइनिंग रेस्टोरेंट है, इसलिए मैं जोन लेआउट फाइनल करने की सलाह दूँगा। इसमें हम किचन को ऑपरेशन के हिसाब से अलग-अलग ज़ोन्स में डिवाइड कर सकते हैं—कुकिंग के लिए एक एरिया, फूड प्रिपरेशन के लिए अलग, सर्विंग और वाशिंग एरिया के लिए अलग। यह आपके स्टाफ के वर्क फ्लो को काफी स्मूथ करेगा और स्टाफ के बीच मिसकम्युनिकेशन भी कम करेगा।"

"तो जोन टाइप लेआउट फाइनल रहा," राम मूर्ति ने शेफ की तरफ देखते हुए पूछा। "आपका क्या कहना है, शेफ गुलेरिया?"

शेफ ने भी हामी भरी। "यह सब ठीक है, सर, लेकिन हमें नए इक्विपमेंट्स की भी जरूरत होगी। पुराने वाले अब पर्याप्त नहीं हैं। आप नहीं जानते कि हम कैसे काम चला रहे हैं," शेफ ने अपनी परेशानी भी व्यक्त की।

"ठीक है, अब इक्विपमेंट्स की लिस्ट तैयार करते हैं। शेफ, आप बताते जाइए, मैं नोट करता जाऊँगा। साथ ही कोई सुझाव होगा, तो वह भी जोड़ लेंगे," दिनेश जी ने कहते हुए पेपर और पेन उठा लिया।

मेन्यू को बेस मानते हुए, कुकिंग रेंज, तंदूर, कॉन्टिनेंटल रेंज, सिंक, रैक, रेफ्रिजरेटर से लेकर बेसिक ऐक्सेसरीज़ जैसे नाइफ सेट, क्रॉकरी, कटलरी—हर एक चीज़ जो किचन में स्टाफ का काम आसान और एफिशेंसी बढ़ा सके—इस लिस्ट में जल्द ही शामिल हो गई।

घड़ी की ओर देखते हुए, दोपहर के 2:30 बज रहे थे और अब पेट भी कुछ कह रहा था। शेफ ने बढ़िया सा खाना ऑर्डर किया। खाने के दौरान टेबल पर हल्की-फुल्की बातचीत चलती रही।

कुछ देर बाद, दिनेश जी ने मुस्कुराते हुए कहा, "मैंने ज़रूरत के मुताबिक़ सारी जानकारी जुटा ली है। अब हमारी टीम इस पर काम कर सकती है। जल्द ही हम आपको लेआउट डिज़ाइन और बाकी संबंधित डिटेल्स शेयर करेंगे। तब तक के लिए मैं इजाज़त चाहता हूँ।"

तीन दिन बाद, दिनेश जी लेआउट डिज़ाइन के साथ लौटकर आए। हम हैरान थे यह जानकर कि सिर्फ़ तीन दिनों में ही उनकी टीम ने न केवल किचन लेआउट तैयार कर दिया था, बल्कि एलपीजी गैस पाइपलाइन, एयर वेंटिलेशन सिस्टम, इलेक्ट्रिकल, प्लंबिंग और ड्रेनेज सिस्टम की भी फुल-प्रूफ डिज़ाइन तैयार कर दी थी।

इतना ही नहीं, दिनेश जी अपने साथ किचन इक्विपमेंट की लिस्ट, ट्रस्टेड वेंडर्स की लिस्ट और उनके कोटेशन भी लेकर आए थे।

एक बार फिर, राम मूर्ति, शेफ गुलेरिया, दिनेश जी और मैं ऑफिस टेबल पर डिस्कशन के लिए एक साथ बैठे। एक कप चाय के साथ, किचन लेआउट की

ड्रॉइंग टेबल पर बिछा दी गई। ड्रॉइंग देखते ही स्पष्ट था कि किचन को बहुत ही सिस्टमैटिक तरीके से तैयार किया जाने वाला था।

दिनेश जी ने ड्रॉइंग को समझाना शुरू किया, "हमारे पिछले डिस्कशन के आधार पर, हमने इस ड्रॉइंग को मल्टीपल ज़ोन में डिवाइड किया है। इस एरिया को कुकिंग ज़ोन में रखा गया है, जहाँ इंडियन कुकिंग रेंज, चाइनीज़ कुकिंग रेंज, चपाती रेंज के साथ कंट्री रेंज का प्रोविजन किया गया है। इसके पास ही वर्किंग स्टेशन, सिंक और रेफ्रिजरेटर के साथ फूड प्रिप्रेशन एरिया का प्लान है।"

"दिनेश जी, यहाँ कुकिंग और प्रिप्रेशन एरिया के बीच क्या रखा गया है?" राम मूर्ति ने उत्सुकतापूर्वक पूछा।

"ये सभी अंडर-काउंटर रेफ्रिजरेटर्स हैं, जिनमें ओवरहेड हीटिंग एलीमेंट लगे हैं। ये फूड सर्विंग के समय स्टाफ और कुकिंग के समय शेफ की एफिशिएंसी बढ़ाने में मदद करते हैं," दिनेश जी ने समझाया।

"यहाँ तंदूर एरिया है, इसके सामने एफ एंड बी एरिया। एक्सिस्टिंग बने रूम्स में से एक को वेट और ड्राई स्टोर, और दूसरे को वाशिंग एरिया में कन्वर्ट किया जाएगा। साथ ही यहाँ एक वेट एरिया भी प्लान किया गया है।"

किचन की वर्किंग को ध्यान में रखते हुए, कुछ रेफ्रिजरेटर्स, टेबल्स, रैक्स और बिन्स भी डिज़ाइन में जोड़े गए थे।

"आशा है कि आप सभी को यह लेआउट डिज़ाइन पसंद आया होगा," दिनेश जी ने कहा।

किचन में कम्पलीट एचसीवीएस (हीटिंग, कूलिंग, वेंटिलेशन सिस्टम) इंस्टॉल करने के लिए हमने तीन वेंट्स का उपयोग किया है। दो वेंट्स से हीट एयर सक्शन के लिए डक्ट लाइन जाएगी और एक से फ्रेश एयर सप्लाई होगी।

"यह सिस्टम किचन के इनवायरमेंटल टेम्परेचर को मेंटेन करेगा और जब किचन से मसालों की खुशबू फैलेगी, तो उसे बाहर आने से रोकेगा," दिनेश जी ने समझाया।

"यह तो हमारे किचन के लिए बेहद ज़रूरी है। गेस्ट को कोई दिक्कत न हो, इसे हमें ही ध्यान रखना होगा," शेफ ने संतोष से कहा।

बाकी की ड्रॉइंग्स ज़रूरत के अनुसार इलेक्ट्रिक पॉइंट्स, वाटर पॉइंट्स और ड्रेन लाइन्स की लोकेशन को दर्शाती हैं।

"अगर ड्रॉइंग्स से संबंधित कोई भी सवाल आपके मन में हो, तो आप बेझिझक पूछ सकते हैं," दिनेश जी ने कहा।

"दिनेश जी, स्टाफ की सेफ़्टी, हाईजीन और बेहतर मैनेजमेंट के लिए हम क्या कर सकते हैं?" मैंने पूछा।

"जी, बिल्कुल," दिनेश जी ने जवाब दिया। "स्टाफ की सेफ़्टी को ध्यान में रखते हुए, किचन में नॉन-स्लिपरी फ्लोर लगाया जाएगा, फायर एक्सटिंग्विशर्स इंस्टॉल किए जाएंगे, और हाइजीन के लिए हैंड वाश सिंक को एंट्रेंस के पास रखा जाएगा। इसके अलावा, मॉस्किटो किलर और नियमित अंतराल पर पेस्ट कंट्रोल टीम की भी सिफारिश की जाएगी।"

"किचन में प्रॉपर लाइटिंग के लिए हमारी टीम कमर्शियल लाइट्स की स्पेसिफिकेशन भी शेयर करेगी," दिनेश जी ने आगे बताया।

"तो फिर देरी किस बात की? काम शुरू कीजिए। हमें भी जल्द से जल्द सेटअप रेडी चाहिए। दिनेश जी, आप इस काम को अपनी निगरानी में शुरू करें। किसी भी चीज़ की ज़रूरत पड़े, तो मुझे और शेफ गुलेरिया को बुला सकते हैं," राम मूर्ति ने आदेश देते हुए कहा।

कुछ ही दिनों में काम शुरू हो गया। जैसे-जैसे दिन बीतते गए, किचन तैयार होता गया। फ्लोरिंग, वेंटिलेशन सिस्टम, प्लंबिंग, इलेक्ट्रिकल और गैस

पाइपलाइन की टीम अपने-अपने मैपिंग के अनुसार इंस्टॉलेशन करने लगी। इसी दौरान किचन इक्विपमेंट की डिलीवरी भी शुरू हो गई।

फाइनली, वह दिन भी आ गया जब सभी इक्विपमेंट्स को लेआउट के अनुसार सेटअप करना था। डेढ़ महीने में पूरा किचन मॉक रन और ट्रायल के लिए तैयार हो गया।

शेफ को बुलाकर ट्रायल कराया गया। किचन की एफिशिएंसी हमारी उम्मीदों पर खरी उतरी। शेफ और सारा स्टाफ अपने नए किचन में काम करके बेहद खुश था।

ट्रायल पूरा होने के बाद, हम सब एक बार फिर डिनर पर मिले।

दिनेश जी ने बताया, "किचन को प्रॉपरली मेंटेन करने के लिए मैंने चेकलिस्ट तैयार की है, जिसमें डेली, मंथली और क्वार्टरली बेसिस पर किए जाने वाले टास्क शामिल हैं—जैसे पेस्ट कंट्रोल, वेस्ट मैनेजमेंट, सैनिटाइजेशन, किचन क्लीनिंग और इक्विपमेंट्स के रेगुलर चेकअप्स। इन सबको मॉनिटर किया जा सकेगा।"

शेफ को चेकलिस्ट हैंडओवर करते हुए, हमने डिनर शुरू किया। साथ ही, हल्की-फुल्की बातें और गॉसिप का भी मज़ा लिया। इस सफर में एक और सीख और एक और अनुभव जुड़ गया।

यहाँ मुझे यह सीखने को मिला कि किचन सिर्फ़ एक किचन नहीं होता। किसी भी रेस्टोरेंट या कैफे के लिए किचन दिल की तरह काम करता है। जैसे दिल पूरे शरीर में ऊर्जा और जीवन संचारित करता है, वैसे ही किचन अपनी एफिशिएंसी से पूरे रेस्टोरेंट के ऑपरेशन को चलाता है। अगर किचन सही ढंग से काम करे, तो एक रेस्टोरेंट अपने हर मुक़ाम को हासिल कर सकता है, जैसे एक एथलीट अपनी क्षमता के हर स्तर तक पहुँचता है।

एक हाई-एफिशिएंसी किचन तैयार करने के लिए जिन बातों का ध्यान रखा जाना चाहिए, वो सब मैंने यहाँ सीखा। सही लेआउट, ज़ोनिंग, वर्कफ्लो, स्टाफ की सेफ़्टी, हाइजीन, वेंटिलेशन, और इक्विपमेंट की एफिशिएंसी—इन सबका संतुलन किचन की सफलता में निर्णायक भूमिका निभाता है।

अगले ही दिन, अपने होटल के बिल्स क्लियर करने के बाद, मैंने शेफ और राम मूर्ति से विदा ली और अपने सफर पर फिर से आगे बढ़ चला। इस अनुभव ने मुझे न केवल व्यावसायिक दृष्टिकोण से बल्कि व्यक्तिगत तौर पर भी बहुत कुछ सिखाया। अब मेरे पास सिर्फ़ नई जगहों की खोज नहीं थी, बल्कि सीखने और समझने का एक और आयाम भी जुड़ गया था।

अध्याय 6

मेनू डिज़ाइन – शब्द जो बेचें

बस स्टैंड पहुँचकर, मैंने रात में दिल्ली के लिए अपनी टिकट बुक करवाई और मनाली को अलविदा कह दिया।

"आख़िरी स्टॉप—मजनू का टीला। कुछ ही देर में पहुँचेंगे। अपना-अपना सामान चेक कर लें," कंडक्टर की तेज़ आवाज़ ने मेरी नींद तोड़ दी। घड़ी देखी तो सुबह के 7:30 बज चुके थे। कुछ ही देर में मैं मजनू का टीला बस स्टैंड पर खड़ा था।

"बाबूजी, यहाँ पास में कोई शौचालय है क्या?" मैंने वहाँ उकड़ू बैठे, धोती-कुर्ता पहने एक बुज़ुर्ग से पूछा।

"बस स्टैंड के गेट से बाहर निकलते ही सीधे हाथ की ओर चले जाओ," उन्होंने हाथ से इशारा करते हुए बताया।

फ्रेश होकर, चाय-नाश्ता करने के बाद मैं दिल्ली रेलवे स्टेशन के पूछताछ काउंटर पर पहुँचा।

"आगरा के लिए अगली ट्रेन कब है?" मैंने अटेंडेंट से पूछा।
"आधे घंटे में प्लेटफॉर्म 3 से जाएगी। टिकट पास वाली विंडो से मिलेगा, 70 रुपये का है," उसने जवाब दिया।

टिकट लेकर, मैं प्लेटफॉर्म पर ट्रेन का इंतज़ार करने लगा। लोगों की चहल-पहल, प्लेटफॉर्म पर खुले खाने-पीने के सामान की आवाज़ें और हवा में फैलती खुशबू—सब कुछ अलग अनुभव दे रहा था। 90 के दशक में फ़ूड इंडस्ट्री में साफ-सफाई और पैकेजिंग की कमी थी, जिसे देखकर मैं हैरान रहा।

इतने में ट्रेन आ गई। भीड़ को चीरते हुए मैंने अपनी सीट ढूंढ ली। जैसे ही ट्रेन गति पकड़ रही थी, मैं सोच रहा था कि आगरा पहुँचकर मुझे क्या-क्या नया देखने को मिलेगा।

आगरा पहुँचने पर मेरी पहली छवि ताजमहल तक सीमित थी। लेकिन एक्सप्लोर करते हुए मुझे समझ आया कि यह ऐतिहासिक शहर सिर्फ़ ताजमहल तक ही नहीं है। महताब बाग, जो ताजमहल से लगभग 7-8 किमी दूर है, शहर के प्रमुख आकर्षणों में से एक है। यहाँ के फव्वारे में ताजमहल का प्रतिबिंब देखकर मैं मंत्रमुग्ध हो गया।

इसके बाद मैं मीना बाज़ार पहुँचा। आगरा का यह बाज़ार खास इसलिए है क्योंकि यहाँ कैदियों द्वारा बनाई गई हस्तशिल्प की वस्तुएँ भी मिलती हैं। कहा जाता है कि शाहजहाँ और मुमताज़ की पहली मुलाकात इसी बाजार में हुई थी।

शाम होते-होते भूख लगने पर जब पेट में चूहे दौड़ने लगे, मैं सदर बाज़ार की ओर चल पड़ा। यह जगह खाने के शौकीनों के लिए जैसे स्वर्ग हो। यहाँ के मुगलई पकवानों का स्वाद मेरे लिए बिलकुल नया और शानदार अनुभव था। मैंने तंदूरी चिकन, कुरकुरे कबाब और कई अन्य व्यंजन आज़माए। जो शाकाहारी हैं, उनके लिए भी यहाँ भरपूर विकल्प हैं—चाइनीज़ और कॉन्टिनेंटल फ़ूड भी स्वाद के साथ उपलब्ध है।

हर नुक्कड़ पर खाने की खुशबू और रंग-बिरंगे स्टॉल्स ने आगरा की गलियों को मेरे लिए यादगार बना दिया। यहाँ का खाना, यहाँ की हलचल और यहाँ का इतिहास—सब कुछ मुझे अपने सफर के अगले पड़ाव के लिए उत्साहित कर रहा था।

आगरा में पूरा दिन बिताने के बाद, मैं बस स्टैंड पहुँचा और सफ़र में आगे बढ़ते हुए आगरा को अलविदा कहकर भारत के आद्यात्मिक शहर **वाराणसी** पहुँच गया। यह शहर गंगा नदी के किनारे स्थित है और भारत के सबसे पुराने और

पवित्र शहरों में से एक माना जाता है। शहर का इतिहास लगभग 11वीं शताब्दी का है और यहाँ होने वाली **गंगा आरती** दुनियाभर में प्रसिद्ध है।

सुबह बस से उतरते ही मैंने गंगा घाट जाने का रास्ता पूछा और रिक्शा पकड़ कर घाट पहुँच गया। गंगा में स्नान करने के बाद पास की धर्मशाला में ठहरने का इंतज़ाम किया। दिनभर आराम करने के बाद शाम को फिर घाट पर पहुँचा, ताकि गंगा आरती का अनुभव ले सकूँ। दुनियाभर से लोग यहाँ गंगा आरती देखने आते हैं। यह दृश्य वास्तव में अद्भुत और आत्मा को सुकून देने वाला था।

गंगा आरती में लीन होने के बाद मैं वाराणसी की गलियों, बाज़ारों और सांस्कृतिक जीवन को समझने निकल पड़ा। वाराणसी एक प्रमुख टूरिस्ट प्लेस है और यहाँ की फ़ूड इंडस्ट्री भी खास है। यही कारण था कि मैं यहाँ खाने के शौक को भी पूरा करना चाहता था। यहाँ देसी और विदेशी स्वादिष्ट भोजन आसानी से, कम दाम में उपलब्ध है। बनारसी साड़ियों से लेकर स्वादिष्ट बनारसी पान तक, हर चीज़ यहाँ के लोगों और पर्यटकों में लोकप्रिय है।

बाज़ार घूमने के बाद मैं धर्मशाला लौट आया। अगले कुछ दिनों में मेरी दिनचर्या बन गई—सुबह जल्दी उठना, गंगा आरती में शामिल होना, दशाश्वमेध घाट पर समय बिताना, काशी विश्वनाथ मंदिर के दर्शन करना, नाव में घाटों की सैर करना, यहाँ के बाज़ार और संस्कृति को समझना।

एक शाम, घाट पर बैठकर मैं ढलती सूर्य की किरणों का आनंद ले रहा था। तभी, एक लड़की मेरे पास आई और एक पम्पलेट थमाते हुए बोली, "एक बार आएंगे तो हर बार आएँगे। खाना ऐसा कि उँगलियाँ चाटते रह जाएँगे।"

पम्पलेट पर लिखा था: **"चट चटोरा चाट भंडार"**।

उत्सुकता ने मुझे उसी शाम उस कैफ़े तक खींच लिया। वाराणसी की गलियों से होते हुए मैं उस पते पर पहुँच गया। यह एक मॉडर्न टाइप का चाट भंडार था। सामने गार्डन में कई टेबल और कुर्सियाँ लगी थीं। फ्रंट वर्टिकल वुडन फेंसिंग के बीच में एंट्री और एग्जिट के लिए गेट था। पीछे की तरफ कियोस्क में ऑर्डर की जाने वाली सभी डिशेज़ तैयार हो रही थीं।

कैफ़े का कॉन्सेप्ट देखते ही मेरी नज़र उसी लड़की पर अटक गई—वही पम्पलेट वाली लड़की। उसने स्काई ब्लू और गुलाबी रंग का सूट पहना था और वह अपने कस्टमर्स की आवभगत में व्यस्त थी। उसके चेहरे की मुस्कान ऐसी थी कि किसी का भी दिन बन जाए।

जैसे ही मैं उसकी तरफ बढ़ा, उसने मुझे देखकर गार्डन में एक कुर्सी खींची और कहा,
"सर, कृपया यहाँ बैठिए।"

फिर उसने मेरे सामने मेनू रख दिया। मेनू दिखने में बेसिक था और मुझे समझ नहीं आ रहा था कि क्या ऑर्डर करूँ। मैंने वेटर को बुलाकर पूछा, "खाने में सबसे अच्छा क्या मिलेगा?"

वेटर ने हँसते हुए बताना शुरू किया—कचौड़ी सब्ज़ी, आलू कचौड़ी, बाटी चोखा, दही चटनी के साथ गोलगप्पे, चूड़ा मटर… हर व्यंजन के बारे में उसकी बातें सुनकर मेरे मुंह में पानी आ गया।

“एक प्लेट दही चटनी गोलगप्पे ले आओ।”

“साहब, अभी लाया,” कहकर वह चली गई। कुछ ही देर में गोलगप्पों की प्लेट आ गई। दिखने में जितनी लज़ीज़, खाने में उतनी ही स्वादिष्ट। हर बाइट के साथ स्वाद का आनंद बढ़ता गया और इस प्लेट ने मेरा दिन बना दिया।

अगले दिन वही लड़की मुझे मार्केट में फिर दिखी। दोनों ने एक-दूसरे को तुरंत पहचान लिया।

“आप तो वही हैं न, जो कल हमारे यहाँ आए थे?” नेहा ने मुस्कुराते हुए पूछा।
“हाँ,” मैंने जवाब दिया। “मेरा नाम प्रतीक है। मुंबई में मेरा एक कैफे है, और बिजनेस एक्सपेंशन से पहले एक्सप्लोर करने निकला हूँ।”

हाथ मिलाते हुए उसने कहा,
“मेरा नाम नेहा है। मैं यहीं वाराणसी की रहने वाली हूँ। कुकिंग का शौक था, तो इसे ही अपना बिजनेस बना लिया।”

बातें चलती रहीं और वाराणसी की गलियाँ हमारी हँसी-ठिठोली से गूँजती चली गईं। शाम अब ढलने को थी।
“कल सैटरडे नाइट है। यहाँ पास ही के एक ग्राउंड में कल्चर और म्यूजिक इवेंट हो रहा है। साथ चलोगे?” नेहा ने उत्साहित होकर पूछा।
मैंने हाँ में सिर हिलाया।
“तो ठीक है, फिर कल घाट पर ठीक 5:30 बजे मिलते हैं। वहीं से साथ चलेंगे।”

अगले दिन अपने सभी कामों से फ्री होकर मैं घाट पर पहुँचा और नेहा का इंतजार करने लगा। वाराणसी के घाट पर समय बिताना मेरे सफर का सबसे सुकून भरा हिस्सा बन चुका था।

सफेद कॉलर वाली, फूलों के प्रिंट की फ्रॉक पहने और कानों में झुमके पहने, नेहा मुस्कुराते हुए घाट की तरफ आई।
“सॉरी, तुम्हें इंतजार करना पड़ा। मामी ने काम दे दिया था, उन्हें मना भी नहीं कर सकती थी।”

उसकी मासूम हरकतों को मैं पल भर तक देखता रहा, फिर बोला, “चलो, अब देर नहीं हो रही इवेंट के लिए?”

नेहा ने बताया कि पास के मेला ग्राउंड में **कल्चरल म्यूजिक नाइट** का आयोजन हुआ था, जहाँ संगीत जगत की मशहूर हस्तियों की लाइव परफॉर्मेंस होनी थी।

“जल्दी चलो, वरना पीछे की सीट पर बैठना पड़ेगा।”

जब हम पहुँचे, तो परफॉर्मेंस शुरू होने ही वाली थी। किस्मत से हमें आगे की सीट मिल गई। संगीत, रोशनी और माहौल का मिश्रण अद्भुत था।

इवेंट के बाद, वाराणसी की गलियों में हँसते-खिलखिलाते और ठहाके लगाते हुए, हम अपने-अपने रास्तों की तरफ चल दिए। अगले दिन मिलने का वादा करके, हम अपने-अपने रास्तों पर निकल गए।

अगली सुबह, जब मैं नेहा से मिलने उसके कैफ़े पहुँचा, तो उसने कुछ परेशान सा चेहरा बनाया था। मैंने हाथ हिलाते हुए हल्का-सा मुस्कुराया और कहा, "हेलो," पर उसके चेहरे की चिंता ने मेरी मुस्कान को आधा-अधूरा छोड़ दिया।

"नेहा, क्या हुआ? तुम्हारा ध्यान कहाँ है?" मैंने उसके पास जाकर पूछा।

वह कुछ देर चुप रही और फिर धीरे से बोली, "यार, एक प्रॉब्लम है... समझ नहीं आ रहा कि क्या करूँ।"

"मैं समझ नहीं पाया। किस बारे में बात कर रही हो?" मैंने उत्सुकता से पूछा।

नेहा ने अपनी फाइल खोली और मुझे पिछले तीन महीनों की सेल्स दिखाई। "ये देखो, मेरे कैफ़े में कुल इक्कीस आइटम हैं, लेकिन इनमें से सिर्फ़ चार आइटम्स ही ज़्यादातर बिक रहे हैं। बाकी आइटम्स का टेस्ट और क्वालिटी हमेशा अच्छा है, लेकिन उनकी सेल कम ही हो रही है," उसने टेंशन में कहा।

मैंने उसकी चिंता समझी। यह समस्या मेरे लिए नई नहीं थी। मेरे करियर के शुरुआती दिनों में, जब मैंने अपने कैफ़े की शुरुआत की थी, वही परिस्थितियाँ थीं। कुछ आइटम्स बिकते थे और कुछ नहीं। लेकिन धीरे-धीरे, लोकप्रिय

आइटम्स की बिक्री बढ़ती गई और बाकी आइटम्स कभी-कभार ही बिकते थे।

"तुम चिंता मत करो। मैं इसमें तुम्हारी मदद कर सकता हूँ," मैंने धीरे से कहा और उसका हाथ हल्का सा छू लिया। उसके आँखों में एक उम्मीद की झिलमिलाहट चमकी।

मैंने नेहा को विस्तार से समझाया कि कैसे हम इस समस्या का हल निकाल सकते हैं। "सबसे पहले हमें आउटलेट का ध्यान रखना होगा। देखो, जो दिखता है, वही बिकता है। कस्टमर के एंट्री करते ही हर तरफ़ हमारी डिशेज दिखनी चाहिए। हर डिश के लिए अलग स्टॉल होगी, जो उससे संबंधित थीम पर आधारित होगी। जैसे पानीपुरी और दही पताशे की स्टॉल एक साथ होंगी और उनकी थीम के अनुसार सजाई जाएँगी।"

नेहा की आँखों में जिज्ञासा और हल्की-सी चमक थी। "सुनने में तो मज़ेदार लगता है," उसने कहा।

हमने मेनू को भी रिडिजाइन किया। इसे डिश की कैटेगरी के हिसाब से डिवर्सिफाई किया, स्पेशल डिशेज़ की आकर्षक इमेज जोड़ी और प्राइसिंग में ओड नंबर का इस्तेमाल किया। साथ ही मील्स और कॉम्बो ऑप्शंस भी जोड़े।

15 दिनों के भीतर, नेहा का चाट भंडार रीलॉन्च के लिए पूरी तरह तैयार था। उसने अपने पुराने कस्टमर, फैमिली मेंबर्स और दोस्तों को आमंत्रित किया। रीलॉन्च के दिन, कैफ़े में खुशियों का माहौल था। लोग हँसते, खाते और चाट की खुशबू में खोए हुए थे।

अगले दिन, घाट पर बैठे-बैठे, हम अपने अगले बिज़नेस प्लान पर चर्चा कर रहे थे। हवा में हल्की ठंडक थी, गंगा की लहरें सूरज की किरणों के साथ चमक रही थीं। इसी बीच मैंने धीरे से कहा, "नेहा, अब मुझे आगे बढ़ना होगा। अपने सफ़र को जारी रखना है।"

उसने कुछ पल के लिए मुझे देखा। उसकी आँखों में थोड़ी उदासी थी, पर उसने मुस्कान बनाए रखी। "तुम मेरे बहुत अच्छे दोस्त हो, प्रतीक। मैं तुम्हें नहीं रोकूंगी। अपने सपनों को पूरा करो। जाओ, अपना ध्यान रखना।"

उसकी यह मुस्कान मेरे दिल में बैठ गई। हमने कुछ पल चुपचाप बिताए, बस हवा, पानी और घाट की आवाज़ों में लीन। फिर उसने मुझे गले लगाया और धीरे-धीरे कहा, "वाराणसी में तुम्हारा स्वागत हमेशा रहेगा।"

मैंने भी उसे एक हल्की मुस्कान के साथ अलविदा कहा। दिल में हल्की उदासी थी, पर एक नई उम्मीद भी थी। नेहा के साथ बिताए ये पल मेरे सफ़र के सबसे खूबसूरत और यादगार अनुभव बन गए थे।

नेहा से अलविदा लेकर, मैं गंगा घाट से धीरे-धीरे हटता हुआ रिक्शा पकड़ने गया। वाराणसी की गलियों की हल्की-सी गंध, बाज़ारों की हलचल, और घाट की शांत लहरें अब मेरी आँखों में बस यादों के रूप में बसी थीं। हर मोड़, हर गलियों की खिचाई, हर चाट की खुशबू—सब कुछ मेरे दिल में गहरे उतरा था।

सफर का यही तो खूबसूरती है—हर शहर, हर अनुभव, हर इंसान हमें कुछ नया सिखाता है। कभी यह सिखाता है धैर्य, कभी प्रेरणा, कभी आत्मविश्वास। नेहा ने मुझे यह सिखाया कि अपने जुनून और मेहनत से कोई भी सपना सच किया जा सकता है, और अपने काम को प्यार करने वाले लोग हमेशा दिल को छू जाते हैं।

मैंने अपनी सीट पर बैठते हुए सोचा—इस सफ़र ने मुझे न केवल नए शहर, नए व्यंजन, और नए अनुभव दिए, बल्कि खुद को बेहतर तरीके से समझने का मौका भी दिया। मैं अब जानता था कि सफलता केवल मंजिल तक पहुँचने में नहीं है, बल्कि रास्ते में मिलने वाली छोटी-छोटी खुशियों और सीखों में भी है।

जैसे ही रिक्शा चलता गया, मैंने अपने कैमरे की ओर देखा—मनाली की बर्फ़ीली पहाड़ियाँ, आगरा के रंग-बिरंगे बाज़ार, और वाराणसी की पवित्र गंगा—सब कुछ मेरे भीतर एक अद्भुत याद बन गया।

दिल में हल्की सी मुस्कान और आँखों में नए सफ़र की चमक के साथ, मैंने तय किया—कहाँ भी जाऊँ, किस शहर में भी रहूँ, सीखना और अनुभव करना कभी नहीं रोकूँगा। क्योंकि जीवन की असली खूबसूरती यही है—खुद को, अपने सपनों को और दुनिया को हर नए अनुभव में पाना।

अध्याय 7

टीम मैनेजमेंट – रेस्टोरेंट की रीढ़

"प्रतीक, तुम्हारी यात्रा सचमुच बेहद रोमांचक रही है। उदयपुर से लेकर वाराणसी तक के इस सफ़र में तुम्हें जो भी सीखने को मिला, निस्संदेह उसने तुम्हारी सफलता में एक बड़ा रोल प्ले किया है। पर तुम इस यात्रा के लिए प्रेरित कैसे हुए?" राघव ने जिज्ञासा से पूछा।

मैंने मुस्कराते हुए उत्तर दिया, "मेरे और मेरे पापा का रिश्ता पिता–पुत्र से ज़्यादा दोस्तों जैसा रहा है। उन्होंने हमेशा मुझे यही सिखाया कि 'कुएँ का मेंढक मत बनो, इस विशाल दुनिया में बाहर निकलो, तभी सीखने को मिलेगा।' जैसा वे कहते थे—'The more you travel, the more you learn!'

छोटे उम्र में ही मैंने अपने पापा के साथ कई प्रदर्शनियाँ, सेमिनार, चर्चाएँ और नई-नई जगहें घूमनी शुरू कर दी थीं। तब से ही यह मेरी ज़िंदगी का एक अहम हिस्सा बन गया।"

राघव ने गंभीरता से कहा, "पर प्रतीक, कुछ चीज़ें समय और लगातार जुड़ाव के बाद ही समझ आती हैं। जैसे तुमने बताया कि तुम्हारा एक छोटा सा कैफ़े था। और आज तुम जिस सफलता के शिखर पर हो, वहाँ अकेले पहुँचना नामुमकिन सा लगता है। यकीनन तुम्हारे पीछे भी कोई न कोई था।"

मैंने आत्मविश्वास से कहा, "बिल्कुल। मेरी फैमिली, वेल-विचर्स और दोस्त—जो मुझ पर पूरा भरोसा करते हैं—उनका योगदान अद्भुत रहा। लेकिन सबसे ज़्यादा मेरी टीम, जिनकी मेहनत, निष्ठा, ईमानदारी और सहयोग ने इस सफ़र को फर्श से अर्श तक पहुँचाने में मदद की।"

राघव ने चुटकी लेते हुए पूछा,
“पर यह टीम मैनेजमेंट स्किल तुम्हारे पास जन्मजात है, या इसके पीछे कोई और राज़ है?”

हम दोनों ज़ोर से हँस पड़े। उसी समय देव भी वहाँ पहुँच गया।

“हाई देव, यहाँ आओ,” मैंने उसे बुलाया।
“राघव, ये हैं देव—मेरा यार और मेरी सफलता की रीढ़। देव, ये हैं श्री राघव, रॉयल ग्रुप के संस्थापक और प्रबंध निदेशक।”

देव ने आदरपूर्वक कहा,
“रहाव सर को कौन नहीं जानता। इस शहर की हर बड़ी हस्ती के साथ आपका उठना-बैठना है। आपके कई बड़े प्रोजेक्ट्स के बारे में मैंने पढ़ा है। आपसे मिलकर बहुत अच्छा लगा।”

मैंने विनम्रता से कहा,
“शख़्सियत और जलवे तो मेरे दोस्त प्रतीक में हैं। आज जो कुछ भी हुआ, समझो मेरी इज़्ज़त इन्हीं ने बचाई।”
राघव मुस्कुराते हुए बोले,
“नहीं नहीं, ऐसी कोई बात नहीं। यह तो तुम्हारा फ़र्ज़ था।”

वाराणसी से निकलते समय, मैंने अख़बार में पढ़ा कि बेंगलुरु में आतिथ्य सेवा क्षेत्र में प्रशिक्षण और इंटर्नशिप के लिए देश के बड़े हॉस्पिटैलिटी ग्रुप भर्ती कर रहे हैं।

उस समय, 90 के दशक में बेंगलुरु बड़े बदलाव के दौर से गुजर रहा था। शांत और हरियाली से भरी ‘गार्डन सिटी’ धीरे-धीरे एक व्यस्त महानगर बन रही थी। सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग के तेज़ विकास के कारण युवाओं का रुझान बेंगलुरु की ओर बढ़ रहा था, जिससे कॉर्पोरेट भोजन व्यवस्था और आतिथ्य सेवाओं की मांग में ज़बरदस्त वृद्धि हो रही थी।

तेजी से हो रहे शहरी विकास, आईटी इंडस्ट्री में बूम के कारण युवाओं का बेंगलुरु की ओर रुझान, और कॉर्पोरेट डाइनिंग की बढ़ती माँग ने आतिथ्य सेवाओं की ज़रूरतों को चरम पर पहुँचा दिया था। साथ ही, यातायात जाम और जल संकट जैसी बुनियादी ढांचे की समस्याएँ भी हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री और आईटी सेक्टर की ग्रोथ को प्रभावित कर रही थीं।

यह दशक बेंगलुरु की हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री के लिए एक आधारशिला साबित होने वाला था। पारंपरिक मूल्यों को आधुनिक प्रवृत्तियों के साथ मिलाकर शहर को व्यवसायिक और अवकाश यात्रियों दोनों के लिए आकर्षक गंतव्य बना दिया गया था।

और यहीं मेरी मुलाक़ात देव से हुई। मुझे आज भी वो दिन याद है। मैं रॉयल हॉस्पिटैलिटी ग्रुप में प्रशिक्षण के लिए साक्षात्कार देने गया था। रिसेप्शन पर अपना नाम और विवरण देने के बाद मुझे प्रतीक्षा कक्ष में बैठने को कहा गया।

वहाँ बैठते ही मेरी नज़र पास में बैठे एक युवक पर पड़ी। काले पैंट, सफेद शर्ट, गले में लाल टाई, चेहरे पर हल्की मूँछ और आँखों में आत्मविश्वास की चमक। हम दोनों की नज़रें मिलीं और मैंने हाथ बढ़ाते हुए कहा,

“मेरा नाम प्रतीक है।”

उसने मुस्कुराते हुए जवाब दिया,
“मैं देव हूँ, बंगाल से। मिलकर अच्छा लगा।”

यहीं से हमारी दोस्ती की शुरुआत हुई। देव ने होटल बिज़नेस मैनेजमेंट में मास्टर्स किया हुआ था और यहाँ आगे की ट्रेनिंग के लिए आया था।

साक्षात्कार के बाद, हम दोनों का चयन एक ही बैच में हुआ। जहाँ मेरा झुकाव व्यवसाय विस्तार की ओर था, वहीं देव अपनी मैनेजमेंट स्किल को और निखारने में लगा हुआ था। हमारे मार्गदर्शकों का मानना था कि हम दोनों साथ

मिलकर इस उद्योग में तेजी से ऊँचाइयाँ हासिल कर सकते हैं। उस समय ये बातें हमें मज़ाक लगती थीं।

एक दिन हमारा ऑफ़ था। देव ने सुझाया कि हम एम.जी. रोड और ब्रिगेड रोड घूमकर मार्केट एक्सप्लोर करें। 90 के दशक में ये बेंगलुरु के प्रमुख शॉपिंग और यूथ कल्चर हॉटस्पॉट थे—स्ट्रीट शॉपिंग, ब्रांडेड स्टोर्स, बुक शॉप्स और म्यूजिक स्टोर्स के लिए मशहूर।

दिनभर घूमने, खाने और शॉपिंग करने के बाद, रात हो चुकी थी। कोई वाहन नहीं मिल रहा था।
“अब पैदल ही जाना पड़ेगा,” देव ने कहा।

जैसे ही हम पैदल चलने लगे, हमारी नज़र दूर खड़े एक आदमी पर पड़ी, जो पेड़ से रस्सी बांधने की कोशिश कर रहा था।
“चलो, उसकी मदद करते हैं,” देव ने इशारा किया।

जब हम उसके पास पहुँचे, तो देखा कि वह आत्महत्या करने की कोशिश कर रहा था। हम दौड़कर उसे रोकने लगे। गलती से फंदा जल्दी-जल्दी टाइट होने की वजह से वह जमीन पर गिर पड़ा।

हमने उसे संभाला और पानी पीने के लिए बोतल दी। धीरे-धीरे वह कुछ शांत हुआ। उसने रोते हुए अपनी कहानी बताई—भारी कर्ज और एक गलत निवेश के कारण उसने अपनी पुश्तैनी दुकान बेचकर रेस्टोरेंट खोला था, लेकिन प्रबंधन की कमी और गलत डिज़ाइन ने उसे इस हालात तक पहुँचा दिया।

देव और मैं उसकी मदद करने के लिए उसके घर तक गए। उस रात ने हमारी दोस्ती और भी मजबूत कर दी। हमने महसूस किया कि हॉस्पिटैलिटी उद्योग में केवल तकनीकी कौशल ही नहीं, बल्कि इंसानियत और दूसरों की मदद करना भी उतना ही ज़रूरी है।

थकान की वजह से हमें चलते ही नींद आ गई। अगले दिन जब मेरी आँख खुली, तो मैंने देव को खिड़की के पास, आसमान की ओर देखते हुए, गहरी सोच में डूबा देखा। मैं जानता था कि यह यकीनन कल रात की घटना को लेकर ही था।

मैंने कॉफ़ी बनाई और उसके पास जाकर बैठ गया। "रेडी हो जाओ, देर हो गई है, ट्रेनिंग के लिए जाना है," कहते हुए उसके हाथ में कॉफ़ी थमा दी।

दिनभर की ट्रेनिंग सेशन के बाद, देव के सुझाव पर हम दोनों उस आदमी के घर गए, लेकिन वहाँ पहुँचने पर पता चला कि वह घर पर नहीं है। हमें वह होटल पर मिल गया।

होटल पहुँचकर देखा, वह रेस्टोरेंट के कोने में एक कुर्सी पर बैठा, मुँह लटकाए, तनाव उसके चेहरे पर साफ़ झलक रहा था। हमने उसके पास जाकर बैठ गए।

देव ने शुरुआत करते हुए, धीरे-धीरे उनसे पूरी बात जानने की इच्छा जताई।

कैलाश जी ने शुरू किया—उन्होंने बताया कि उनका पुश्तैनी व्यवसाय, जो एक मिठाई की दुकान थी, उन्हें संभालने में कठिनाई हुई। उन्होंने वह दुकान बंद कर दी और कुछ पैसे बाजार और रिश्तेदारों से उधार लेकर एक होटल खोला।

शुरुआत में सब ठीक-ठाक चला, लेकिन पिछले कुछ महीनों से स्टाफ़ लापरवाह होने लगा, लगातार गलतियाँ होने लगीं। एक कर्मचारी डांटने पर छोड़कर चला गया, जिससे बाकी कर्मचारियों पर भी असर पड़ा। ग्राहक शिकायत करने लगे और धीरे-धीरे नुकसान होने लगा। स्टाफ़ की सैलरी न दे पाने की वजह से अतिरिक्त कर्मचारियों को निकालना पड़ा।

कैलाश जी ने अपनी सारी परेशानियाँ हमारे सामने रख दीं। हमे लगा कि इसे हम एक अवसर की तरह देख सकते हैं, जैसे कोई चुनौतीपूर्ण प्रोजेक्ट। अगले

दिन, देव और मैंने इन सभी समस्याओं को अपने मेंटर्स, ट्रेनर्स और टीम मेंबर्स के साथ चर्चा के लिए टेबल पर रखा।

कुछ दिनों की डिस्कशन के बाद, हमने रोडमैप डिज़ाइन किया और फिर कैलाश जी से मिलने गए—एक नई शुरुआत के लिए। देव ने उन्हें तैयार करने का जिम्मा लिया और मैंने रोडमैप पर काम शुरू किया।

देव को उन्हें मनाने में काफी मशक्कत करनी पड़ी, लेकिन अंततः वह तैयार हो गए। कैलाश जी से बातचीत में साफ़ जाहिर था कि उन्हें लीडरशिप और टीम मैनेजमेंट का अनुभव नहीं था। इसलिए देव ने टीम मैनेजमेंट की जिम्मेदारी तब तक संभाली जब तक कैलाश जी इसे सीख न जाएँ।

कई लोग सोचते हैं कि टीम मैनेजमेंट और लीडरशिप कोई जन्मजात गुण है, लेकिन यह पूरी तरह सही नहीं है। मैनेजमेंट एक स्किल है, जिसे सीखा और निखारा जा सकता है।

उस समय समाचार पत्रों के विज्ञापन की पहुँच बहुत ज़्यादा थी। अगले ही दिन हमने होटल में नए स्टाफ़ की हायरिंग के लिए अख़बार में विज्ञापन दिया। धीरे-धीरे कॉल्स आने लगे। किसी भी रेस्टोरेंट या व्यवसाय को सफलतापूर्वक चलाने के लिए **सही टीम बनाना** सबसे महत्वपूर्ण होता है। टीम के सभी मेंबर मेहनती और अच्छे व्यवहार वाले होने चाहिए, वरना कहावत है—"एक अनार सौ बीमार।"

तीन-चार दिन में इंटरव्यू के बाद, हमने प्रत्येक महत्वपूर्ण काम के लिए उपयुक्त उम्मीदवारों को चुना और उन्हें मंडे क्रिटिकल शिफ्ट के लिए बुलाया। दो दिन का ट्रायल करवाने के बाद हमने कुक, वेटर, क्लीनर, मैनेजर और कैशियर की टीम तैयार की। हर किसी को उनके रोल और जिम्मेदारी स्पष्ट रूप से समझा दी गई।

कैलाश जी ने बताया कि पहले स्टाफ़ बहुत कंफ़्यूज़ रहता था। एक ही काम को एक से ज्यादा लोग करते या कभी कोई भी नहीं करता था। उदाहरण के लिए, गेस्ट के लिए पानी लाना या ऑर्डर लेना—या तो कोई भी नहीं जाता, या एक क्लाइंट से दो-दो ऑर्डर लेने की कोशिश करता। इससे गेस्ट नाराज़ हो जाता और काम प्रभावित होता।

इस समस्या को हल करने के लिए हमने एक **स्टैंडर्डाइज्ड सिस्टम** तैयार किया। गेस्ट के एंट्री से लेकर वेलकम, ऑर्डर लेना, सर्विंग और बिलिंग तक सब कुछ सिस्टेमैटिक किया गया। किसी भी गलती से बचने के लिए पूरे सिस्टम की चेकलिस्ट भी बना ली गई।

कैलाश जी ने पूछा, "अगर स्टाफ इसे फॉलो न करे या उनका इसे करने का उत्साह समय के साथ कम हो जाए, तब क्या होगा?"

मैंने समझाया, "बड़े संगठन में कर्मचारियों की प्रेरणा और आदतों को बनाए रखने के लिए रिवॉर्ड, बोनस और प्रोत्साहन का प्रावधान किया जाता है। यह इसलिए होता है कि लोग लगातार बेहतर प्रदर्शन करें और उनका मोटिवेशन बना रहे।"

कैलाश जी ने संदेह से पूछा, "यह कैसे और क्यों किया जाता है? क्या इससे वास्तव में कोई फ़ायदा होता है?"

मैंने मुस्कुराते हुए कहा, "बिलकुल। जैसे बचपन में हम टॉयज़ या चॉकलेट के लिए माता-पिता की बात मानते थे और हर काम को बेहतर तरीके से करने की कोशिश करते थे, वही सिद्धांत यहाँ भी लागू होता है। बस टॉइज़ या चॉकलेट की जगह यहाँ बोनस और पुरस्कार हैं।"

फिर क्या था, कैलाश जी और मैंने मिलकर **साप्ताहिक, मासिक, त्रैमासिक और वार्षिक आधार पर रिवॉर्ड और बोनस की श्रेणियाँ तय कीं**—जैसे 'फुल अटेंडेंस अवार्ड', 'महीने का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी', इत्यादि। साथ ही, स्टाफ़

के लिए गाइडलाइन बनाई गई और उन्हें नियमित रूप से पालन करने के लिए प्रेरित किया गया।

किसी भी कार्यस्थल की आत्मा उसका **वर्क कल्चर** होता है। यह टीम लीडर और प्रबंधक के द्वारा नियमित और सतत प्रयासों से बनता है। टीम के सदस्य हमेशा यह देख रहे होते हैं कि लीडर कैसे निर्णय लेता है, अपनी टीम और आने वाले गेस्ट को किस तरह ट्रीट करता है, और किसी भी स्थिति को कैसे संभालता है।

सकारात्मक कार्य संस्कृति ही **एम्प्लॉई टर्नओवर रेट और रिटेंशन** को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करती है।
कुछ प्रमुख उपाय इस दिशा में:

- **अच्छे प्रदर्शन की पहचान और पुरस्कार दें** – जैसे 'महीने का कर्मचारी', छोटे बोनस या इंसेंटिव।
- **सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाएं** – कर्मचारियों को केवल मजदूर नहीं बल्कि सम्मानित महसूस कराएं।
- **टीम बॉन्डिंग को प्रोत्साहित करें** – सेवा शुरू होने से पहले छोटी मीटिंग्स, छोटी सफलताओं का जश्न, और कर्मचारियों के साथ साझा भोजन।

ये छोटी-छोटी बातें किसी भी रेस्टोरेंट के लिए बेहद महत्वपूर्ण हैं।

अब संचालन सही ढंग से चलने लगा था। कैलाश जी भी खुश और तनाव मुक्त दिख रहे थे। लेकिन यह सिर्फ शुरुआत थी। कुछ हफ़्ते बाद हमें एक नई समस्या का सामना करना पड़ा।

वीकेंड में गेस्ट बढ़ जाते थे, लेकिन स्टाफ़ कम होने लगता। सामान्य दिनों में स्टाफ़ फ्री बैठा रहता, क्योंकि ग्राहक कम आते थे। अब यह जरूरी हो गया था कि हर शिफ्ट में **संतुलित संख्या में स्टाफ** रखा जाए।

क्योंकि **ओवरस्टाफिंग** (अधिक स्टाफ) होने पर खर्च बढ़ जाता है और रेस्टोरेंट का प्रॉफिट मार्जिन घटता है। इसे कवर करने के लिए कीमतें बढ़ानी पड़ती हैं, या अन्य ऑपरेशंस पर असर पड़ता है। और यदि पर्याप्त कर्मचारी न हों, तो ग्राहक सेवा प्रभावित होती है, लंबी लाइनें बनती हैं, और खराब अनुभव की वजह से बिक्री घट सकती है।

इसलिए हर शिफ्ट में संतुलन बनाए रखना और जरूरत के हिसाब से कर्मचारियों को तैनात करना बेहद जरूरी था।

अब कैलाश जी इस सोच में पड़ गए कि इसे कैसे किया जाए।

मैंने उन्हें समझाया, "जीवन का मूल नियम यही है—जब किसी भी समस्या का समाधान करना हो, तो सबसे पहले उसके **पास्ट डेटा** को देखें और समझें कि समस्या कब और कैसे उत्पन्न हुई। दूसरे शब्दों में, पहले **पास्ट डेटा का विश्लेषण** करें।"

हमने सेल रजिस्टर खोला और पिछले महीनों का सेल डेटा और ट्रेंड जाँचना शुरू किया। निष्कर्ष स्पष्ट था—**वीकेंड्स और हॉलिडेज़ में ग्राहक ज्यादा आते हैं**, मतलब स्टाफ की संख्या बढ़ानी होगी, जबकि **सामान्य दिनों में ग्राहक कम होते हैं**, इसलिए स्टाफ कम रखना चाहिए।

लेकिन समस्या यह थी कि इन दोनों परिस्थितियों में संतुलन बनाए रखना मुश्किल था। औसत गणना के आधार पर, वीकेंड पर लगभग 15 मेंबर्स की जरूरत थी, जबकि नियमित दिनों में 8 मेंबर्स ही पर्याप्त थे। हमने **11–12 मेंबर्स की स्थिर टीम** रखने का निर्णय लिया, ताकि सभी शिफ्ट में संचालन में बाधा न आए।

साथ ही हमने एक **रोटेशन प्रोग्राम** तैयार किया, जिसमें सभी टीम मेंबर्स को हर काम बारी-बारी से सौंपा गया। इससे किसी को बार-बार एक ही काम करने

की थकान नहीं होती और अगर कोई उपस्थित न हो, तो ऑपरेशन पर असर कम पड़ता है।

कैलाश जी की एक आदत ने इन हालातों को सामान्य करने में बहुत मदद की। यह वही बात है जो उन्हें बाकी बिज़नेस ओनर्स से अलग बनाती है—**कम्युनिकेशन।** वे अपने स्टाफ या टीम मेंबर्स को परिवार की तरह समझते थे। उनकी समस्याओं को सुनना, समझना और संभव हो तो हल करना उनकी आदत थी।

इसे हम "**ओपन डोर पॉलिसी**" कहते हैं, जहाँ आपकी टीम आपके साथ इतनी सहज महसूस करती है कि वे अपनी समस्याओं को खुले दिल से शेयर कर सकें। इस तरह का कल्चर विकसित करने के लिए **सुबह की डेली ब्रीफिंग और वीकली मीटिंग्स** बहुत प्रभावी होती हैं।

एक शाम, कैलाश जी, देव और मैं रेस्टोरेंट की टेबल पर अपनी ड्रिंक्स का आनंद ले रहे थे। कैलाश जी अब काफी खुश थे क्योंकि धीरे-धीरे वे अपने लोन समय पर चुका पा रहे थे। तभी उन्होंने जिक्र किया कि उनके कुछ फ्रैंक व्यवहारों की वजह से टीम मेंबर्स कभी समय पर आते हैं, कभी जल्दी चले जाते हैं, और गलती करने लगे हैं।

देव और मैंने सोचा कि अब सब कुछ लगभग सेटल हो गया है, तो **अगला कदम उठाने की तैयारी करनी चाहिए।** ट्रेनिंग का पूरा प्रोग्राम भी समाप्त होने को था। लेकिन तभी एक और नई चुनौती सामने आ गई।

अगले ही दिन हमने **पीआई (Performance Indicator) क्रिएट करने** का निश्चय किया। कई लोग पूछते हैं—"ये क्या है?"

पीआई एक तकनीक है जिससे **हर टीम मेंबर की जिम्मेदारी और प्रदर्शन** तय किया जाता है। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि **डिसिप्लिन और गुणवत्ता बनाए रखी जाए।**

यह एक गाइडलाइन की तरह काम करती है, जिसमें शामिल हैं—**अटेंडेंस, पंक्चुअलिटी, स्पीड ऑफ़ सर्विस, हाइजीन, कस्टमर फीडबैक** आदि। तय मानकों को पूरा न करने पर **पेनल्टी या फॉर्मल वार्निंग** भी दी जाती है।

लेकिन ध्यान दें—सिर्फ टीम मेंबर्स की जिम्मेदारी नहीं होती। **बिज़नेस ओनर की जिम्मेदारियाँ भी उतनी ही महत्वपूर्ण हैं।** जैसे—समान व्यवहार बनाए रखना, फेवरिटिज़्म से बचना, सैलरी समय पर देना, स्टाफ की सुरक्षा और सुविधा का ध्यान रखना। पीक टाइम पर स्टाफ के ऊपर दबाव नहीं डालना और उनकी समस्याओं को समझकर सहयोग करना।

यह सब मैंने बेंगलुरु में अपनी ट्रेनिंग के दौरान सीखा और अनुभव किया। साथ ही, मुझे देव जैसा **दोस्त और पार्टनर** भी मिला।

अंततः, हम **बिदाई के लिए तैयार** हो गए और वह दिन भी आ गया जब हमारी ट्रेनिंग का आख़री दिन था। आँखों में नई उमंग और खुशी के आँसू लिए, मैंने देव और बाकी टीम मेंबर्स को गले लगाया। अपने अनुभव और सीखी हुई बातों के साथ, हम अपनी अगली मंज़िल की ओर निकल पड़े।

और तभी से आज तक, **देव और मैं साथ हैं—सिर्फ दोस्त नहीं, बल्कि साझेदार और साथी भी हैं।**

अध्याय 8

फ़ाइनेंस – न दिखने वाला असली सच

पार्टी अब अपने पीक पर थी। लाउड म्यूज़िक और फ़्लैश लाइट्स के बीच माहौल पूरी तरह ज़िंदा हो चुका था। मेहमान हँस रहे थे, गुनगुना रहे थे, कोई डांस में मग्न था तो कोई खाने-पीने में। हर चेहरा मुस्कुराहट से भरा हुआ था—सब अपने-अपने अंदाज़ में पार्टी एंजॉय कर रहे थे।

बातों-बातों में शाम कब गहराने लगी, किसी को पता ही नहीं चला। धीरे-धीरे कुछ और मेहमान भी हमारे ग्रुप में शामिल हो गए। सभी के चेहरों पर एक उत्सुकता थी—हर कोई जानना चाहता था कि प्रतीक की कहानी आगे किस मोड़ पर पहुँचती है। ठंड भी अब हल्की-हल्की महसूस होने लगी थी।

राघव ने वेटर को इशारा किया और कुछ सूखी लकड़ियाँ मंगवाने को कहा, साथ ही उन्हें जलाने के लिए लोहे का आधा कटा हुआ ड्रम भी। थोड़ी ही देर में ग्रुप के सेंटर में आग जल उठी। ठंडी हवा के बीच आग की गरमाहट और हाथ में गरम-गरम सूप—माहौल इतना सुकून भरा था कि उठकर जाने का मन ही नहीं कर रहा था। एक तरफ़ प्रतीक के रोमांचक सफ़र के किस्से, दूसरी तरफ़ उनसे मिलने वाली सीख—हर पल क़ीमती लग रहा था।

प्रतीक ने एक बार फिर अपनी आगे की जर्नी के बारे में बोलना शुरू ही किया था कि अचानक पीछे की एक टेबल से ज़ोरदार आवाज़ आई। काँच की बोतल टूटने की आवाज़—मानो किसी ने गुस्से में बोतल ज़मीन पर पटक दी हो। हम सब चौंक गए और अपनी-अपनी सीट से खड़े हो गए, यह देखने के लिए कि आख़िर हुआ क्या है।

थोड़ी दूरी से किसी आदमी के चिल्लाने की आवाज़ आ रही थी। स्थिति को भाँपते हुए प्रतीक और राघव तुरंत उस ओर बढ़े। वह आदमी होटल स्टाफ के साथ तेज़ बहस कर रहा था।

बार मैनेजर ने बताया,
“ये आदमी बिना पास के अंदर आ गया है। काफ़ी ज़्यादा शराब पी चुका है और अब पैसे देने से बचने के बहाने बना रहा है।”

तभी उस आदमी ने, अपने ग़म को सीने में दबाते हुए, काँपती आवाज़ में कहा—
“साहब, मैं झूठ नहीं बोल रहा हूँ। मेरा पर्स रास्ते में कहीं खो गया। शहर के सारे बार बंद हो चुके थे। बाहर से देखा कि यहाँ पार्टी चल रही है और बार खुला है, तो अंदर आ गया। मुझे माफ़ कर दीजिए… मैं किसी का पैसा नहीं खाना चाहता। मेरी एक गलती ने मेरी ज़िंदगी उलट-पुलट कर दी है। मैं बर्बाद हो गया हूँ… लेकिन सुबह होते ही पूरा पेमेंट भिजवा दूँगा। ये मेरा वादा है।”

उसने अपनी हालत बयां करते हुए सिर झुका लिया। आवाज़ में नशा कम और बेबसी ज़्यादा थी।

आग की लपटें जल रही थीं, लेकिन उस पल माहौल की गरमाहट कहीं और से आ रही थी—एक ऐसे फैसले की ओर बढ़ते कदमों से, जो आगे चलकर सिर्फ़ उस आदमी की नहीं, बल्कि कई ज़िंदगियों की दिशा बदलने वाला था।

“सर, ये झूठ बोल रहा है। मैं अभी सिक्योरिटी को बुलाकर इसे बाहर निकलवा देता हूँ,”
मैनेजर ने ऊँची आवाज़ में कहा।

प्रतीक ने उस आदमी की आँखों में भरे आँसू और दबा हुआ दर्द शायद पढ़ लिया था।

उसने शांत इशारे से सिक्योरिटी गार्ड्स को दूर रहने का संकेत दिया और मैनेजर से कहा,
“इन्होंने काफ़ी ज़्यादा पी रखी है। इनका बिल मेरे नाम से फॉरवर्ड कर दो। ड्राइवर को बोलो, होटल की गाड़ी से इन्हें सुरक्षित इनके घर छोड़ आए।”

“जी सर,” कहते हुए मैनेजर ने सिर हिलाया।

कुछ ही पलों में म्यूज़िक फिर से शुरू हो गया। लोग अपनी-अपनी जगह लौट आए और थोड़ी देर में माहौल दोबारा सामान्य हो गया—मानो कुछ हुआ ही न हो।

मैं वैसे तो बिज़नेस क्लास से हूँ और मेरी ग्रेजुएशन भी फ़ाइनेंस में ही हुई है। फ़ाइनेंस का रोल किसी भी बिज़नेस में वही होता है, जो हमारे शरीर में ब्लड का।
जैसे ब्लड फ्लो के बिना शरीर ज़िंदा नहीं रह सकता, वैसे ही मनी फ्लो के बिना कोई बिज़नेस भी ज़्यादा देर तक सर्वाइव नहीं कर पाता।

“तुम्हारे अब तक के सफ़र को समझते हुए मान लेते हैं कि मैंने एक रेस्टुरेंट सेट-अप कर लिया है—लोकेशन, कॉन्सेप्ट, इंटीरियर, किचन, मेन्यू, स्टाफ… सब कुछ।
फिर भी मैं ये नहीं समझ पा रहा कि सिर्फ़ फ़ाइनेंशियल प्लानिंग की कमी से एक रेस्टुरेंट कैसे फेल हो सकता है। आखिर रेस्टुरेंट का मतलब तो अच्छा खाना ही होता है, है ना? क्या इतना काफ़ी नहीं?”

राघव ने बातचीत को आगे बढ़ाते हुए प्रतीक से पूछा।

प्रतीक मुस्कुराया और बोला,
“इसमें कोई दो राय नहीं कि डिलिशियस, हेल्दी और हाइजीनिक फ़ूड किसी भी रेस्टुरेंट के लिए बेहद ज़रूरी है। लेकिन किसी भी बिज़नेस का सर्वाइवल आखिरकार नंबर्स तय करते हैं—और रेस्टुरेंट भी इसका अपवाद नहीं है।”

फिर प्रतीक ने राघव की ओर देखते हुए पूछा,
“एक बात बताओ… क्या तुम्हें पता है कि तुम्हारे हर महीने के फिक्स्ड खर्चे कितने हैं? और वो किन-किन चीज़ों पर होते हैं?”

उस सवाल के साथ ही माहौल फिर बदलने लगा था। अब बात सिर्फ़ खाने की नहीं, बल्कि उस सच्चाई की थी जो अक्सर रसोई की भाप में छिप जाती है—नंबर्स की सच्चाई।

राघव —
“उम्म… रेंट, स्टाफ सैलरी, इलेक्ट्रिसिटी… लगभग दो–तीन लाख।”

प्रतीक —
“हो सकता है… लेकिन यही सोच खतरनाक है।”

ज़्यादातर रेस्टुरेंट इसलिए फेल होते हैं क्योंकि मालिक अपने असली खर्चों को *अंडरएस्टिमेट* कर लेते हैं।

“मैं तुम्हें एक रियल ब्रेकअप बताता हूँ,” प्रतीक ने कहा—

- रेंट और मेंटेनेंस — ₹85,000
- स्टाफ की सैलरी — ₹1,20,000
- इलेक्ट्रिसिटी और गैस — ₹35,000
- रॉ मटेरियल — ₹1,25,000
- मार्केटिंग — ₹20,000
- छोटे-मोटे अन्य खर्चे — ₹16,000

“सब मिलाकर करीब ₹4,01,000 महीना।”

प्रतीक ने एक पल रुककर राघव की तरफ देखा और बोला,
“और मालिक को लगता है कि खर्चा सिर्फ़ दो लाख आएगा।
यहीं से रेस्टुरेंट का फेलियर शुरू हो जाता है।”

राघव (थोड़ी हिचकिचाहट के साथ) —
“चलो मान लिया कि मैंने ऐसे डीटेल में कैलकुलेट नहीं किया… लेकिन मैं इसे मैनेज कर लूँगा, तुम्हें नहीं लगता?”

प्रतीक —
“चलो मान लेते हैं कि तुम्हारे पास इतने ही पैसे हैं कि तुम सिर्फ़ छह महीने तक रेस्टुरेंट चला सकते हो।”

“अब ज़रा इमेजिन करो—पहला महीना है। कस्टमर अभी सिर्फ़ ट्रायल पर हैं, टेस्ट कर रहे हैं।
महीने की सेल्स हुई ₹1,50,000।”

प्रतीक ने टेबल पर उँगली से नंबर्स लिखते हुए कहा—

- खर्चा — ₹4,01,000
- सेल्स — ₹1,50,000
- पहले महीने का लॉस — ₹2,51,000

“अगर तुम्हारे पास एक्स्ट्रा फंड्स अरेंज नहीं हुए, तो कस्टमर तुम तक पूरी तरह पहुँचे उससे पहले ही रेस्टुरेंट बंद करने की नौबत आ सकती है।”

राघव (गंभीर होते हुए) —
“ये तो वाकई बड़ी समस्या हो सकती है।
तो क्या अच्छी सेल्स से इसे संभाला जा सकता है?”

प्रतीक —
"हाँ… लेकिन सिर्फ़ तब, जब तुम डेली, वीकली और मंथली सेल्स पर लगातार नज़र रखो।"

फिर प्रतीक ने हल्की मुस्कान के साथ कहा,
"चलो, मैं तुमसे कुछ सवाल पूछता हूँ—और ईमानदारी से जवाब देना।"

- पिछले हफ़्ते कितना रॉ मटेरियल खराब हुआ?
- कितनी सब्ज़ियाँ पिछले हफ़्ते से अब तक फ्रिज में ही पड़ी हैं?
- पिछले दस दिनों की सेल्स का ट्रेंड कैसा रहा है?

कमरे में अचानक सन्नाटा छा गया था।
ये सवाल सिर्फ़ राघव से नहीं थे—ये हर उस इंसान से थे, जो ये मान लेता है कि अच्छा खाना ही एक रेस्टुरेंट को चला लेगा।

राघव —
"सच कहूँ तो मैंने इन बातों पर कभी ध्यान ही नहीं दिया।"

प्रतीक —
"यही तो समस्या है। ऐसे कई *छुपे हुए लॉसेस* होते हैं, जिन्हें हम कभी ट्रैक ही नहीं करते।"

"एक एवरेज रेस्टुरेंट हर महीने लगभग ₹35,000 तक का नुकसान झेलता है—
एक्स्ट्रा स्टाफ, ज़रूरत से ज़्यादा खरीद, खाने-पीने की चीज़ों का खराब होना, और सबसे बड़ा कारण—कोई प्रॉपर डेटा रिकॉर्ड न होना।
ये नुकसान धीरे-धीरे होते हैं, इसलिए नज़र ही नहीं आते।"

राघव —
“मुझे लगता है कि एक ऐसा सिस्टम होना चाहिए, जिससे मैं हर चीज़ को ट्रैक कर सकूँ।”

प्रतीक (हल्की चुटकी लेते हुए) —
“बिल्कुल सही दिशा में सोच रहे हो, गुरु।”

“हर रेस्टुरेंट ओनर को *Profit & Loss Statement* समझनी चाहिए।
अक्सर मालिक डेली सेल्स तो चेक करते हैं, लेकिन अपनी कॉस्ट पर ध्यान नहीं देते।”

“अगर फ़ूड कॉस्ट 40% से ज़्यादा हो जाए, तो ये खतरे की घंटी है।
लेबर कॉस्ट 25% से ऊपर चली जाए,
और रेंट अगर सेल्स के 15% से ज़्यादा हो—तो समझो सिस्टम बिगड़ रहा है।”

“हम चाहे कितनी भी अनदेखी कर लें,
नंबर्स हमेशा सच्चाई दिखा देते हैं।”

राघव —
“और कैश फ्लो के बारे में क्या कहोगे?”

प्रतीक —
“कैश फ्लो का मतलब है—
आज के दिन के सारे पेमेंट क्लियर करने के लिए
तुम्हारे पास पर्याप्त कैश होना।”

“कई बार रेस्टुरेंट की सेल्स अच्छी होती हैं, फिर भी वो फेल हो जाते हैं, क्योंकि—
कस्टमर को उधार दे दिया,
सप्लायर को एडवांस पेमेंट करना पड़ा,

स्टाफ की सैलरी आ गई,
और ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म्स से पेमेंट लेट हो गए।"

"ऐसे में हो सकता है कि बिज़नेस काग़ज़ों में प्रॉफिट में हो,
लेकिन अनसिस्टेमैटिक कैश फ्लो पूरी हालत बिगाड़ दे।"

राघव —
"तो फिर ऐसा क्या करें, जिससे पता चले कि मेरा बिज़नेस सेफ है?"

प्रतीक —
"बहुत अच्छा सवाल।
इसके लिए तुम्हें अपना *Break-Even Point* निकालना होगा।"

"मान लो तुम्हारे महीने के खर्चे ₹3,60,000 हैं
और हर डिश पर तुम 30% मार्जिन कमाते हो।"

"तो ब्रेक-ईवन के हिसाब से तुम्हारी महीने की सेल्स कम से कम
₹12,00,000 होनी ही चाहिए।"

"जब तक तुम इस आंकड़े तक नहीं पहुँचते,
तुम्हारा रेस्टुरेंट लॉस में ही माना जाएगा।"

राघव (सोचते हुए) —
"तो इसका मतलब ये हुआ कि अच्छा खाना कस्टमर लाता है,
फुटफॉल बढ़ाता है…
लेकिन फाइनेंशियल प्लानिंग ही रेस्टुरेंट को ज़िंदा रखती है।"

प्रतीक —
"बिल्कुल सही समझे।"

"ज़्यादातर रेस्टुरेंट इसलिए बंद नहीं होते कि उनका खाना खराब था,
बल्कि इसलिए कि मालिक ने कभी फाइनेंस को गंभीरता से लिया ही नहीं।"

राघव ने हल्की मुस्कान के साथ पूछा—
“वैसे प्रतीक, मुझे पता है कि तुम्हें पढ़ाई में खास दिलचस्पी नहीं थी,
और तुम कॉलेज ड्रॉपआउट भी रहे हो।
फिर भी ये सारा ज्ञान तुम्हें कैसे मिला?”

प्रतीक —
“राघव, किसने कहा कि सीखना सिर्फ़ क्लासरूम में होता है?”

“रेस्टुरेंट चलाने के लिए डिग्री नहीं,
समझ और आदतें चाहिए।”

“एक बात बताओ—
क्या तुम्हें पता है कि दाल बनाते वक्त उसमें कितना नमक डालना चाहिए?”

राघव —
“हाँ, बिल्कुल।”

प्रतीक —
“तो ये तुमने किताब पढ़कर सीखा था?
या बार-बार पकाकर?”

“मैंने भी यही किया—
कुछ गलतियाँ,
कुछ हिट एंड ट्रायल,
मेंटर्स की सीख,
और कुछ मजबूत आदतें।”

“जैसे—
हर दिन की सेल्स, परचेज और वेस्टेज चेक करना।
हर हफ़्ते देखना कि कौन-सा आइटम ज़्यादा बिका,

किस आइटम से लॉस हुआ,
और कौन-सा मटेरियल एक्सपायर होने वाला है।"

"हर महीने के अंत में—
कुल इनकम, कुल खर्च और असली प्रॉफिट निकालना।"

"और जब सारे खर्च साफ़ दिखने लगते हैं,
तो ब्रेक-ईवन पॉइंट खुद-ब-खुद समझ में आ जाता है।"

और अगले महीने के लिए सेल्स टारगेट भी तैयार हो गया था।

राघव —
"मतलब कोई बहुत बड़ी-बड़ी कैलकुलेशन नहीं…
बस रोज़ का डिसिप्लिन।"

प्रतीक —
"बिल्कुल।
कंसिस्टेंसी + अवेयरनेस + सीखने की इच्छा—
यही पूरा फॉर्मूला है।"

राघव —
"जो तुमने बताया, ये सब मैंने कॉलेज में पढ़ा तो था…
लेकिन इसे ऐसे ज़मीन पर उतारकर इम्प्लीमेंट किया जाता है,
ये आज समझ आया।
इतना सिंपल!"

"पर एक सवाल—
तुम्हें ये सब सिखाया किसने?
या सीखने में सबसे ज़्यादा मदद किसकी रही?"

प्रतीक (मुस्कुराते हुए) —
"राघव, कोई भी फाइनेंशियल नॉलेज लेकर पैदा नहीं होता।"

“जब मैंने अपना पहला रेस्टुरेंट खोला
और ये जर्नी आगे बढ़ती चली गई,
तो मैंने भी बहुत सारी गलतियाँ कीं।”

“ज़रूरत से ज़्यादा स्टाफ हायर कर लिया।
महंगे इक्विपमेंट्स खरीद लिए—वो भी ऐसे, जिनकी ज़रूरत ही नहीं थी।
अनसिस्टेमैटिक और बहुत बड़ा मेन्यू बना लिया।
कॉस्ट कैसे कंट्रोल करनी है—ये समझ ही नहीं थी।
कैश फ्लो का तो बिल्कुल अंदाज़ा नहीं।”

“इन सबके चलते मैंने अपना बहुत सारा पैसा वेस्ट कर दिया।”

राघव —
“फिर तुम यहाँ तक कैसे पहुँचे?”

प्रतीक —
“मेरी जर्नी में मुझे तीन सबसे बड़े टीचर्स मिले।”

“पहला— *कस्टमर्स*।
उनकी कॉम्प्लिमेंट्स ने बताया कि क्या बेचना है,
और उनकी कम्प्लेंट्स ने सिखाया कि क्या मेन्यू से हटाना है।”

“दूसरा— *मेरा स्टाफ*।
शेफ ने सिखाया कि किसी डिश की असली कॉस्ट क्या होती है,
वेटर्स और क्लीनर्स ने बताया कि वेस्टेज कहाँ और कितना होता है।”

“और तीसरा— *मेरी अपनी गलतियाँ*।
कैश की कमी,
बजटिंग न होने से सैलरी लेट होना,
एक आउटलेट बंद होने के पीछे की असली वजह—

और सबसे बड़ी गलती—
ब्रेक-ईवन पॉइंट को न समझना।"

"मेरे फेल्योर ही मेरे बेस्ट गाइड बने।"

"इसके अलावा, मेरी इंडस्ट्री के कुछ सीनियर्स भी थे,
जो वक्त-वक्त पर मुझे सही दिशा दिखाते रहे।"

"सीख बहुत सिंपल है—
लोगों को देखो, समझो, पूछो, सुनो।
कोशिश करो, फेल हो जाओ,
फिर दोबारा ट्राय करो
और हर बार थोड़ा बेहतर बनते जाओ।"

राघव (धीमी आवाज़ में) —
"तो धीरे-धीरे तुमने ये सब सीख लिया…
सच कहा है किसी ने—
सीखने की इच्छा होनी चाहिए,
डिग्री से कोई फर्क नहीं पड़ता।"

प्रतीक —
"रेस्टुरेंट कभी किचन में फेल नहीं होता।
रेस्टुरेंट तब फेल होता है
जब ओनर सीखना बंद कर देता है,
नंबर्स देखना बंद कर देता है,
और इम्प्रूवमेंट रोक देता है।"

ठंड अब और बढ़ चुकी थी।
रात काफी आगे निकल आई थी।
ज़्यादातर मेहमान अपने-अपने घरों की ओर रवाना हो चुके थे।

बीच में जलती लकड़ियाँ अब राख बन चुकी थीं…
और आग की हल्की आँच के साथ,
उस रात कई सीखें भी चुपचाप दिलों में उतर चुकी थीं।

अध्याय 9

ब्रांडिंग – जो दिखता है, वही बिकता है

देव और राघव ने तय किया कि आज की रात होटल में ही रुकेंगे। ठंड काफ़ी बढ़ चुकी थी, इसलिए हम तीनों अपने-अपने कमरों की ओर चल दिए।

नींद तो वैसे भी आने वाली नहीं थी, इसलिए एक ही कमरा शेयर करने का फैसला हुआ।

पार्टी के कपड़े बदलकर हम कमरे में फिर से इकट्ठा हो गए। बाहर खामोश रात थी, लेकिन कमरे के अंदर उत्सुकता और जिज्ञासा साफ़ महसूस की जा सकती थी। राघव और देव, दोनों ही प्रतीक की आगे की यात्रा को जानने के लिए बेताब थे।

कुछ देर की खामोशी के बाद राघव ने सवाल किया—

राघव:
"प्रतीक, तुम्हारे बिज़नेस में कई टर्निंग पॉइंट्स आए होंगे। लेकिन क्या कोई ऐसा फ़ैक्टर है, जिसने तुम्हारे बिज़नेस करने के तरीक़े को सबसे ज़्यादा प्रभावित किया हो—और आज तक करता आ रहा हो?"

प्रतीक कुछ पल सोचता रहा, मानो यादों के पन्ने पलट रहा हो।

प्रतीक:
"देखो, बिज़नेस ऑपरेशन के कई आयाम होते हैं। लेकिन एक ऐसा फ़ैक्टर है, जिसने पारंपरिक बिज़नेस मॉडल को पूरी तरह बदल दिया।

जिन्होंने उसे समय रहते अपनाया, वो आगे निकल गए...
और जिन्होंने नज़रअंदाज़ किया, वो धीरे-धीरे मार्केट से बाहर हो गए।"

कमरे में एक सन्नाटा सा छा गया।

"वक़्त था—**सन 2001,**" प्रतीक ने आगे कहना शुरू किया।

"गोवा के अर्जुन–वागाटोर बेल्ट में एक पुरानी प्रॉपर्टी को रेंट पर लेने की बात चल रही थी। यह मेरे करियर का पाँचवाँ माइलस्टोन था। हम इस नए वेंचर को नाम देने वाले थे—**'स्पाइस गोवा जंक्शन' कैफ़े**।"

गोवा...
जहाँ हर हवा में आज़ादी घुली होती है,
जहाँ संगीत, समंदर और ज़िंदगी—तीनों एक साथ बहते हैं।

"हमारी टीम के लिए यह सिर्फ़ एक नया कैफ़े नहीं था, बल्कि एक बड़ा मौका था। गोवा जैसी हैपनिंग जगह पर कुछ अलग, कुछ यादगार करना ज़रूरी था।
इसलिए हमने तय किया कि सिर्फ़ बिज़नेस नहीं, बल्कि एक अनुभव बनाया जाएगा।"

एक बेहतरीन लोकेशन के साथ, हमने गोवा की सिग्नेचर थीम पर कैफ़े को रेनोवेट करने का फैसला लिया—
खुले रंग, लोकल टेक्सचर, म्यूज़िक की आत्मा और खाने में गोवा की असली खुशबू।

"लेकिन," प्रतीक ने हल्की मुस्कान के साथ कहा,
"यहीं से मेरे बिज़नेस सोचने के तरीक़े में असली बदलाव शुरू हुआ..."

देव और राघव, दोनों ध्यान से सुन रहे थे। उन्हें अंदाज़ा हो चुका था कि यह सिर्फ़ एक कैफ़े की कहानी नहीं—
यह बदलते समय के साथ बदलने की कहानी होने वाली है।

सफ़ेद और ब्राउन रंगों की कलर पैलेट—जैसे समुद्र किनारे की रेत और धूप का प्राकृतिक मेल। एंट्रेंस पर वुडन लाउंज, हल्की मेटल-लाइन्ड पाथवे, सॉलिड वुडन डाइनिंग टेबल्स और आरामदायक काउच। उन पर की गई हल्की पॉलिश और रॉ कोस्टल टेक्सचर पूरे कैफ़े को एक नैचुरल एलिगेंस दे रहा था।

जैसे ही शाम ढलती, फ़ेयरी लाइट्स की हल्की चमक पूरे माहौल को एक ड्रीमी और वार्म लुक में बदल देती। ज़्यादातर लोग बेयरफुट ही आया करते थे, क्योंकि कैफ़े का पूरा एम्बिएंस एक ही संदेश देता था—
"जस्ट बी योरसेल्फ।"

सामने की तरफ़ ओपन डेक, सी-फेसिंग सीटिंग...
हल्की-हल्की समुद्री हवा, हाथ में कॉफ़ी का मग और सामने फैला नेचर—यह जगह सिर्फ़ बैठने की नहीं, महसूस करने की थी।

बहुत जल्द कैफ़े शुरू हो गया। शुरुआती रिस्पॉन्स भी अच्छा रहा।
लेकिन कुछ महीनों बाद ही फ़ुटफॉल धीरे-धीरे कम होने लगा।

"अब तक के अनुभव से जो-जो मैंने सीखा था, वो सब मैंने यहाँ लागू किया," प्रतीक ने कहा।
"फिर भी समझ नहीं आ रहा था कि कोई कमी नज़र नहीं आती, लेकिन सेल्स गिरती जा रही थीं और फ़ुटफॉल लगातार घट रहा था।"

यहीं एक ज़रूरी बात समझ में आई—

जब आप ऐसे मार्केट में एंट्री लेते हैं जहाँ डिमांड ज़्यादा है और कस्टमर फ़ुटफॉल भी ऊँचा है, तो यह तय है कि **कम्पटीशन भी उतना ही ज़्यादा होगा।**

और टूरिस्ट लोकेशन्स पर एक और सच्चाई होती है—
यहाँ **कस्टमर रिटेंशन से ज़्यादा ज़रूरी होता है, लगातार नए कस्टमर्स लाना।**

उसी दौर में भारत के बिज़नेस माहौल में एक नया ट्रेंड उभर रहा था—
ब्रांडिंग और बेसिक मार्केटिंग का।

डिजिटल मार्केटिंग तब तक आम नहीं हुई थी।
तरीके बेहद सिंपल थे—साइनबोर्ड, मेनू कार्ड, और सबसे ताक़तवर हथियार—**वर्ड ऑफ़ माउथ।**
साथ में न्यूज़पेपर्स और पम्पलेट्स।

हमारी टीम ने फैसला किया—
वीकली न्यूज़पेपर आर्टिकल्स,
बस स्टैंड और रेलवे स्टेशन जैसे पब्लिक प्लेसेज़ पर पम्पलेट डिस्ट्रीब्यूशन,
और शहर के अहम चौराहों पर एडवर्टाइज़मेंट बोर्ड्स।

मक़सद साफ़ था—
ज़्यादा से ज़्यादा लोगों तक यह बात पहुँचे कि गोवा में एक कैफ़े है, जो सिर्फ़ खाना नहीं, एक एहसास देता है।

धीरे-धीरे असर दिखने लगा।
फ़ुटफॉल फिर से बढ़ने लगा और सेल्स ने भी रफ़्तार पकड़ ली।

राघव ने उत्सुकता से पूछा—

"तो यह सब ब्रांडिंग और मार्केटिंग का कमाल था?

क्या वाकई एक रेस्टुरेंट की सफलता में इसका इतना बड़ा रोल होता है?"

प्रतीक हल्के से मुस्कराया...

जैसे अगला जवाब सिर्फ़ राघव के लिए नहीं, बल्कि हर रेस्टुरेंट ओनर के लिए होने वाला हो।

प्रतीक —

"इसमें कोई शक़ नहीं कि बाक़ी फ़ैक्टर्स भी उतने ही इंपोर्टेंट होते हैं—

जैसे फ़ूड क्वालिटी और टेस्ट, थीम, मेनू और एम्बिएंस।

लेकिन मार्केटिंग आपको मदद करती है **लीड जेनरेशन**, फ़ुटफॉल बढ़ाने और ब्रांड को लोगों के दिमाग़ में **रिकॉग्नाइज़ेबल** बनाने में।

और इन सबका अल्टिमेट गोल एक ही होता है—

सेल्स को बूस्ट देना।"

राघव —

"तो क्या आज भी तुम मार्केटिंग के लिए न्यूज़पेपर और पम्पलेट्स पर अच्छा-ख़ासा इन्वेस्ट करते हो?"

प्रतीक —

"हाँ, लेकिन उसके साथ-साथ अब हम हर वेंचर के लिए एक सेपरेट मार्केटिंग बजट भी तय करते हैं।

क्योंकि कहा जाता है ना—

जो जितना ज़्यादा दिखता है, वो उतना ही ज़्यादा बिकता है।

हालाँकि, आज के टाइम में न्यूज़पेपर और पम्पलेट्स काफ़ी हद तक आउटडेटेड हो चुके हैं।''

"**2005** के बाद एक नया फ़ेज़ शुरू हुआ—
मॉडर्नाइज़ेशन का फ़ेज़।
जहाँ फ़ोकस शिफ्ट हुआ फ्रैंचाइज़ रेस्टोरेंट्स पर,
बेहतर और ब्रांड-सिग्नेचर इंटीरियर्स,
प्रोफेशनल लोगो और कलर कॉम्बिनेशन्स,
स्टाफ यूनिफ़ॉर्म्स, वेबसाइट्स और SMS मार्केटिंग जैसे नए ऑप्शंस पर।''

राघव —
"मतलब तुमने समय के साथ सिर्फ़ बिज़नेस ही नहीं,
अपने स्टाफ और स्ट्रेटेजीज़ को भी अपग्रेड किया।''

प्रतीक —
"बिल्कुल।
फिर आया **2008** का मार्केट क्रैश।
बाक़ी इंडस्ट्रीज़ की तरह हमारी इंडस्ट्री को भी भारी नुक़सान झेलना पड़ा।

लेकिन उसी दौर में एक नया ट्रेंड उभरा—
ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म्स, जैसे ज़ोमैटो।
जिसने कंज़्यूमर और रेस्टोरेंट्स के बीच डिलीवरी गैप को ब्रिज किया।

साथ ही फ़ूड ब्लॉगिंग का कॉन्सेप्ट भी शुरू हुआ—
रेस्टोरेंट रिव्यूज़, सिग्नेचर डिशेज़ और एक्सपीरियंस-बेस्ड ब्रांडिंग।''

"जैसे-जैसे टेक्नोलॉजी अपग्रेड होती गई,
मार्केटिंग स्ट्रेटेजी ट्रेडिशनल से डिजिटल की तरफ़ शिफ्ट होती चली गई।

और 2019 के बाद तो हालात ही बदल गए—
अब प्रमोशन के लिए इंस्टाग्राम और फ़ेसबुक रील्स,
ब्लॉगर्स और इन्फ्लुएंसर्स को अपॉइंट किया जाने लगा।"

राघव —

"अब समझ आता है कि तुम्हारे रेस्टोरेंट्स इतने यूनिक और पॉपुलर क्यों हैं।
इतने सालों का तजुर्बा और हर दौर के साथ किया गया अपग्रेडेशन—
दोनों साथ-साथ चलते रहे।"

थोड़ा रुककर राघव बोला—
"लेकिन मैंने ऐसे केस भी देखे हैं, जहाँ लोग मार्केटिंग पर भारी बजट लगाते हैं,
फिर भी उन्हें मनचाहे रिज़ल्ट नहीं मिलते।

तो तुम्हारे हिसाब से वो कौन-से **की पॉइंट्स** हैं,
जिन्हें एक रेस्टोरेंट ओनर को अपनी ब्रांडिंग और मार्केटिंग स्ट्रेटेजी बनाते समय ज़रूर कंसिडर करना चाहिए?"

प्रतीक —

"राघव, ये बिल्कुल वैसा ही है जैसे बिना सोचे-समझे हर शेयर में इन्वेस्ट नहीं किया जाता।
उसी तरह हर बिज़नेस की मार्केटिंग भी एक-सी नहीं हो सकती।"

“सबसे पहला और सबसे ज़रूरी पॉइंट है—

ब्रांड क्लैरिटी।

तुम्हारा रेस्टोरेंट किस बात के लिए जाना जाना चाहिए?

उसी के अकॉर्डिंग तुम्हारा लोगो,

कलर्स, वाइब्स, म्यूज़िक...

यहाँ तक कि जगह की खुशबू भी,

सब कुछ एक ही स्टोरी बोलना चाहिए।”

प्रतीक —

“फ़ॉर एग्ज़ाम्पल, मान लो एक रूफ-टॉप बार है, जिसे *प्रीमियम लक्ज़री* के लिए जाना जाना चाहिए।

लेकिन वहाँ सस्ती, रंग-बिरंगी लाइट्स लगी हों, बैकग्राउंड में पुराने हिंदी गाने बज रहे हों,

और टेबल पर पेपर पर प्रिंट किया हुआ, लेमिनेटेड मेन्यू रखा हो—

तो ये सब एक-दूसरे से मैच नहीं करता।

यहाँ प्रॉब्लम डेकोर या म्यूज़िक की नहीं है,

यहाँ प्रॉब्लम है— **ओनर की कन्फ्यूज़न।**

उसे खुद ही क्लियर नहीं है कि वो किस टारगेट ऑडियंस को सर्व करना चाहता है।”

“अब दूसरा उदाहरण देखो।

रेस्टोरेंट फाइन-डाइन है, जहाँ 400 रुपये का पास्ता बिकता है,

लेकिन प्रमोशन किया जा रहा है आसपास के स्कूलों में।

स्कूल के आसपास ज़रूरत होती है
इकोनॉमिक और क्विक स्नैक्स की—
जैसे समोसा, कचौड़ी, बर्गर, वड़ा पाव, पेटीज़—
जो 50 रुपये के अंदर वैल्यू देते हों।

यही जगह है जहाँ ज़्यादातर लोग ग़लती कर बैठते हैं—
प्रोडक्ट, प्राइस और प्रमोशन—तीनों का अलाइनमेंट नहीं होता।"

"आज के टाइम में **सिग्नेचर डिश** बहुत इंपोर्टेंट है।
सिग्नेचर डिश वो कारण होती है,
जिसके लिए कस्टमर दूसरी बार, तीसरी बार—
सिर्फ़ उसी डिश के लिए वापस आता है।

अगर तुम्हारा रेस्टोरेंट बिरयानी के लिए जाना जाता है,
तो वो *सिग्नेचर दम बिरयानी* हो सकती है।
और अगर बार है,
तो एक *सिग्नेचर ड्रिंक*—
जैसे 'स्काईलाइन कॉकटेल',
जो सिर्फ़ तुम्हारे यहाँ मिले।"

राघव —
"मतलब ब्रांडिंग के लिए इतना सब कुछ कंसिडर करना पड़ता है।"

प्रतीक —
"इतना ही नहीं।
आज के इस डिजिटल ज़माने में अगर तुम्हारा रेस्टोरेंट
इंस्टाग्राम, फेसबुक या गूगल पर

रील्स, पोस्ट्स और रिव्यूज़ में मौजूद ही नहीं है,
तो समझ लो—
तुम कस्टमर की नज़रों से गायब हो।"

"भाई, आज का कस्टमर खाने से पहले
खाने को फोटो में देखता है।
उसी फोटो के बेस पर डिसाइड करता है
कि कहाँ से ऑर्डर करना है।"

"एक और बहुत ज़रूरी बात—
कस्टमर एक्सपीरियंस कंसिस्टेंट होना चाहिए।
जिस तरह का एक्सपीरियंस कस्टमर को पहली बार मिला,
उसी लेवल का एक्सपीरियंस
उसे अगली बार भी मिलना चाहिए।

यह इनश्योर करना
सिर्फ़ स्टाफ़ का नहीं,
रेस्टोरेंट ओनर और पूरी टीम की ज़िम्मेदारी होती है।"

"लेकिन यहीं लोग प्राइसिंग में भी ब्लंडर कर देते हैं।
एम्बिएंस ढाबे जैसा,
और प्राइसिंग लक्ज़री होटल वाली।
या फिर फ़ूड क्वालिटी एवरेज,
पर दाम एक्सपेंसिव।"

"कई ओनर्स पैसे बचाने के चक्कर में
ग्रैंड ओपनिंग तक अवॉयड कर देते हैं।

और कुछ लोग स्टार्टिंग के एक महीने तक रोज़ आते हैं,
फिर सब कुछ मैनेजर के भरोसे छोड़ देते हैं।

यही छोटी-छोटी बातें
धीरे-धीरे कस्टमर लॉस में बदल जाती हैं—
और ओनर को पता ही नहीं चलता।''

''आज की डेट में
'स्पाइस गोवा जंक्शन कैफ़े'
गोवा में हर कोई जानता है।
सिर्फ़ इसलिए नहीं कि वहाँ का फ़ूड अच्छा है
या एम्बिएंस बढ़िया है।

बल्कि इसलिए क्योंकि
हमने ब्रांडिंग और मार्केटिंग को
इस तरह स्ट्रैटेजिकली प्लान किया था
कि हर किसी को
हमारे कैफ़े के बारे में पता होना ही चाहिए।''

''*प्रतीक शर्मा, तुसी ग्रेट हो, जहाँपनाह...!*''
राघव और देव हँसते हुए बोले।

उन्हें पता ही नहीं चला
कि कब रात गहराती चली गई
और सुबह के तीन बज चुके थे।

थोड़ी देर बाद राघव फिर गंभीर हो गया—
''प्रतीक...

इसके बाद तो शायद तुम्हें कभी पीछे मुड़कर देखने की ज़रूरत ही नहीं पड़ी होगी।

या फिर...

क्या कभी ऐसा वक्त भी आया,
जब कोई इतनी बड़ी प्रॉब्लम सामने आ गई हो
कि तुम्हें समझ ही न आया हो
कि अब क्या करना चाहिए?

तुम्हारी इस पूरी जर्नी का
सबसे टफेस्ट टाइम कौन-सा रहा?"

ऐसा लग रहा था जैसे राघव
अगले दिन का इंतज़ार ही नहीं करना चाहता था—
वो सब कुछ
उसी रात जान लेना चाहता था।

प्रतीक ने चुपचाप
एक ग्लास पानी पिया,
लकड़ी की फ्लोटिंग चेयर पर
और ज़्यादा आराम से बैठ गया,
और फिर
अतीत के पन्ने
धीरे-धीरे पलटने लगा...

अध्याय 10

जोखिम प्रबंधन — समझ, सतर्कता और समाधान

एक ऐसी शाम आई, जिसकी मैंने कभी कल्पना तक नहीं की थी।
कभी सोचा नहीं था कि ज़िंदगी ऐसा मोड़ भी ले सकती है।

हम अब तक **16 माइलस्टोन** पार कर चुके थे—
यानी **15 अलग-अलग सफल आउटलेट्स**, जिनमें फाइन डाइन रेस्टोरेंट्स, कैफ़े, बार और लाउंज शामिल थे।
सालों की मेहनत, सीख, गलतियाँ और सुधार—सब मिलकर इस मुक़ाम तक लाए थे।

उस दिन की शुरुआत बिल्कुल एक आम दिन की तरह ही हुई थी।

सुबह की मीटिंग और स्टाफ ब्रिफ़िंग के बाद, सभी मैनेजर्स ने अपनी-अपनी ऑनलाइन रिपोर्ट सबमिट की और अपने कामों में जुट गए।
टीमें अपनी ज़िम्मेदारियों में लग चुकी थीं—
क्लीनिंग, ग्रेवीज़ की तैयारी, क्रॉकरी-कटलरी का मैनेजमेंट,
गेस्ट्स के आने की तैयारियाँ—
सब कुछ रूटीन के मुताबिक़, बिल्कुल नॉर्मल।

शाम होते-होते लगभग सभी आउटलेट्स फुल हो चुके थे।
म्यूज़िक, लाइट्स और हँसी-मज़ाक के बीच गेस्ट्स की गहमागहमी चल रही थी।
हर तरफ़ वही जाना-पहचाना शोर, वही एनर्जी।
सब कुछ मैनेजेबल लग रहा था।

तभी अचानक मैनेजर का कॉल आया।

“प्रतीक सर… आपने न्यूज़ देखी?”

“कौन-सी न्यूज़?” मैंने पूछा।

“सर, प्लीज़ टी.वी. ऑन कीजिए।”

फोन रखते ही दिल की धड़कन तेज़ हो गई।
दिमाग़ में अजीब-सी बेचैनी थी—
जैसे कुछ बहुत बड़ा होने वाला हो।

टी.वी. ऑन करते ही स्क्रीन पर जो दिखा, उसे समझने में कुछ पल लगे।
शायद सिर्फ़ मुझे ही नहीं—
जो भी उस वक्त न्यूज़ देख रहा था, सबके मन में एक ही सवाल रहा होगा—
अब आगे क्या?

मन के भीतर यही चल रहा था—
“ये कैसे हो सकता है?
क्या ये कोई सपना है… या डरावनी हक़ीक़त?”

टी.वी. पर आवाज़ गूँजी—

“आज मध्यरात्रि से सड़क, रेल और हवाई यात्रा स्थगित रहेगी।
अगली गाइडलाइंस आने तक सभी नागरिकों से अपने-अपने घरों में रहकर सहयोग करने की अपील की जाती है।”

24 मार्च 2020, रात 10:52 बजे।
देश को संबोधित करते हुए, भारत सरकार ने
कोविड-19 की आपात स्थिति को देखते हुए
21 दिनों के सम्पूर्ण लॉकडाउन की घोषणा कर दी।

इसका मतलब साफ़ था—
कल से सब कुछ थम जाएगा।

बिल्कुल किसी फ़िल्म के उस सीन की तरह,
जब कोई "स्टैच्यू" बोल देता है और हर चीज़ अचानक रुक जाती है।

इतने सालों में पहली बार,
रेस्टोरेंट में एकदम सन्नाटा छा गया।

ना कुर्सियों के खिसकने की आवाज़,
ना बर्तनों की खनक,
ना ऑर्डर्स की पुकार।

पहली बार एग्ज़ॉस्ट फैन का बंद होना भी अजीब-सा खटक रहा था।

ख़बर फैलते ही पूरा स्टाफ पैनिक में आ गया।
ज़्यादातर स्टाफ दूसरे राज्यों से था—
न घर जाने का रास्ता साफ़ था,
न ये समझ आ रहा था कि आगे क्या होगा।

वो रात मेरे करियर की
सबसे लंबी रातों में से एक थी।

मैं बाहर से शांत था,
पर भीतर एक तूफ़ान चल रहा था।

सवाल ही सवाल थे—
स्टाफ, सैलरी, रेंट, EMI, सप्लायर्स,
और सबसे बड़ा सवाल—
ये सब कितने दिन चलेगा?

अगली सुबह,
सुबह 10 बजे शार्प,
ज़ूम पर मीटिंग शुरू हुई।

और वहीं से शुरू हुआ
मेरी ज़िंदगी और बिज़नेस का
सबसे कठिन अध्याय।

सभी किचन स्टाफ, मैनेजर्स, सर्विस बॉयज़, स्टीवर्ड्स, बारटेंडर्स, क्लीनर्स—
हर कोई एक छोटी-सी स्क्रीन में कैद था।

ऐसा लग रहा था जैसे मेरी पूरी दुनिया सिकुड़कर
मेरे लैपटॉप की स्क्रीन के भीतर आ गई हो।

टीम के चेहरों को देखकर साफ़ समझ आ रहा था—
हर कोई डरा हुआ था।
अनिश्चितता, असुरक्षा और सवाल—सबकी आँखों में झलक रहे थे।

"जैसा कि आप सभी जानते हैं, कोविड कितना ख़तरनाक हो सकता है।
सरकार ने जो भी गाइडलाइंस जारी की हैं,
हमें उन्हें बिना किसी लापरवाही के पूरी सख़्ती से फ़ॉलो करना होगा।"

मीटिंग की शुरुआत में टीम को हौसला देने के लिए मैंने कहा—

"घबराने की कोई ज़रूरत नहीं है।
ये बस कुछ ही दिनों की बात है,
सब कुछ पहले की तरह फिर से ठीक हो जाएगा।"

ये शब्द मैंने ज़रूर कह दिए थे,
पर सच ये था कि
मेरे दिल में भी डर था।

मैं जानता था—
सभी आउटलेट्स के हर स्टाफ मेंबर की ज़िम्मेदारी
मेरी और कंपनी की थी।

मैनेजर्स से बातचीत में उन्होंने बताया कि
स्टाफ बहुत घबराया हुआ है।
उनके मन में कई सवाल घूम रहे हैं—

- क्या उन्हें नौकरी से निकाल दिया जाएगा?
- रेस्टोरेंट बंद होने की वजह से सैलरी समय पर मिलेगी या नहीं?
- हम यहाँ हैं, तो हमारे घरवाले किन हालात से गुज़र रहे होंगे?

ऐसे न जाने कितने सवाल
उनके ज़हन में थे।

मैंने तुरंत जनरल मैनेजर से कहा—

"हमारे पास इस वक्त कितना फ़ंड अवेलेबल है?
और कितना और कलेक्ट किया जा सकता है?
सभी स्टाफ मेंबर्स की फ़ैमिली डिटेल्स और हेल्थ अपडेट्स तैयार करो।
रेस्टोरेंट्स में कौन-कौन से परिशेबल और नॉन-परिशेबल गुड्स हैं,
और कितनी क्वांटिटी में—
इन सबकी पूरी लिस्ट चाहिए।"

"ये सारी इंपोर्टेंट डिटेल्स कलेक्ट करके
कल सुबह की डिस्कशन मीटिंग के लिए
सभी शेफ़्स और मैनेजर्स को बुलाओ।"

उस दिन मैंने अपने कई दोस्तों और मेंटर्स को कॉल किया।
हालात का जायज़ा लिया
और इस सिचुएशन को लेकर
उनका पॉइंट ऑफ़ व्यू समझने की कोशिश की।

पूरा दिन इसी सोच में निकल गया—
हालात को और बिगड़ने से कैसे रोका जाए?
क्या बेहतर इंतज़ाम किए जा सकते हैं?
बिना रेवेन्यू के बिज़नेस को कैसे मैनेज किया जाए?

लॉकडाउन का तीसरा दिन था।

जनरल मैनेजर और बाकी सभी मैनेजर्स
समय पर ज़ूम मीटिंग के लिए जुड़ चुके थे।

जनरल मैनेजर बोले—
"सर, सिचुएशन बहुत ख़राब है।
सेल्स ज़ीरो है और आगे कितने दिन ऐसा चलेगा, कुछ पता नहीं।
इलेक्ट्रिसिटी, पानी, स्टाफ एकॉमोडेशन और फ़ूड—
ये एक्सपेंसेज़ रोके नहीं जा सकते।

अगले हफ़्ते रेंट का पेमेंट भी करना है।"

"सर, कुछ टीम मेंबर्स के घर बूढ़े माता-पिता हैं,
जिनकी दवाइयों का खर्च है।
और सैलरी की डेट भी क़रीब आ रही है।"

"हमारे पास सिर्फ़ एक महीने तक सर्वाइव करने लायक ही फ़ंड बचा है।"

एक दूसरे मैनेजर ने कहा—
"सर, मिल्क प्रोडक्ट्स और सब्ज़ियाँ भी खराब होना शुरू हो चुकी हैं।
ज़्यादा से ज़्यादा दो–तीन दिन और इस्तेमाल हो सकती हैं।"

"सर, अब आप ही बताइए—
हमें क्या करना चाहिए?"

मैं अपने मैनेजर्स और टीम की चिंता समझ सकता था।

ये हाल सिर्फ़ हमारा नहीं था—
पूरा हॉस्पिटैलिटी सेक्टर इसी सच्चाई से जूझ रहा था।
रेस्टोरेंट्स, जो रोज़ कैश फ्लो की वजह से चलते थे,
आज उनके हाथ में कुछ भी नहीं बचा था।

कॉर्पोरेट की दुनिया में एक शब्द है—
“Risk Management.”

सुना तो कई बार था,
पर उसका मतलब
आज समझ आ रहा था।

हमारे फ़ाइनेंशियल एडवाइज़र, अजय जैन से
पिछले दिन बात हुई थी।
उन्होंने कहा—

“Risk Management कोई कॉर्पोरेट टर्म नहीं है,
ये ऐसे वक्त में सर्वाइव करने की ताक़त है।”

उन्होंने साफ़ बताया कि अब
क्या करना है और कैसे करना है।

सबसे पहला कदम—
जो भी खर्चे फिलहाल ज़रूरी नहीं हैं,
उन्हें तुरंत रोकना।
सिर्फ़ उतना ही खर्च करना
जितना ज़िंदा रहने के लिए ज़रूरी है।

मैंने जनरल मैनेजर को निर्देश दिया—
नई परचेज़, रेनोवेशन, मार्केटिंग,
इवेंट्स जैसे सभी एक्सपेंसेज़ तुरंत रोक दिए जाएँ।

इसके बाद सबसे बड़ा और सबसे संवेदनशील मुद्दा था—
सैलरी।

पूरी हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री में
ले-ऑफ़्स शुरू हो चुके थे।
लोगों को नौकरी से निकाला जा रहा था,
क्योंकि बिज़नेस सैलरी अफ़ोर्ड नहीं कर पा रहे थे।

पर जिस टीम के भरोसे
हमने सफलता देखी थी,
आज उसी टीम के साथ खड़े रहना
हमारी सबसे बड़ी ज़िम्मेदारी थी।

हमने तय किया—
किसी भी टीम मेंबर को ले-ऑफ़ नहीं किया जाएगा।

और यहीं से शुरू हुआ
मेरे जीवन का
सबसे कठिन—
लेकिन सबसे इंसानी फ़ैसला।

हालात सामान्य होने तक हमने एक कठिन लेकिन ज़रूरी फैसला लिया—
सभी की सैलरी अस्थायी रूप से आधी कर दी जाएगी,
ताकि हर टीम मेंबर अपनी और अपने परिवार की बुनियादी ज़रूरतें पूरी कर सके।

मैंने मैनेजर्स को निर्देश दिया कि
लैंडलॉर्ड्स से बात कर के
कुछ समय के लिए रेंट कम कराने,

रेंट माफ़ कराने
या पेमेंट डिले करने की कोशिश की जाए।

नतीजा उम्मीद से बेहतर रहा—
कुछ लैंडलॉर्ड्स ने तीन महीने का पूरा रेंट माफ़ कर दिया,
तो कुछ ने हालात सुधरने तक रेंट आधा कर दिया।

ये हमारे लिए एक बड़ी राहत थी।

स्टाफ के लिए इंडिविजुअल कमरों की जगह
शेयर्ड रूम्स और
कुछ जगहों पर **रेस्टुरेंट प्रॉपर्टी के अंदर ही रहने की व्यवस्था** की गई।
दवाइयों, बेसिक फ़ूड और ग्रोसरी की नियमित सप्लाई सुनिश्चित की गई।

अकेलापन और मानसिक तनाव कम करने के लिए
रोज़ कुछ न कुछ छोटी एक्टिविटीज़ प्लान की गईं—
ताकि टीम सिर्फ़ सुरक्षित ही नहीं,
बल्कि मानसिक रूप से मज़बूत भी बनी रहे।

जो भी सब्ज़ियाँ और मिल्क प्रोडक्ट्स बचे हुए थे,
उन्हें ज़रूरतमंद लोगों तक पहुँचाया गया।
क्योंकि हमारे लिए फ़ूड वेस्ट सिर्फ़ नुकसान नहीं,
एक ज़िम्मेदारी भी था—
कम से कम किसी के काम तो आए।

एक अलग टीम बनाई गई,
जिसका काम था बारी-बारी से
सभी टीम मेंबर्स के परिवारों से संपर्क करना—
उनकी ज़रूरतें, परेशानियाँ
और हेल्थ कंडीशन समझना।

और इसी तरह
कोविड लॉकडाउन का पहला चरण
किसी तरह पूरा हुआ।

इसी बीच सरकार की ओर से
फ़ूड डिलीवरी रेस्टुरेंट्स को
सीमित रूप से बिज़नेस की अनुमति मिली,
साथ ही सख़्त गाइडलाइंस भी जारी की गईं।

यहीं से
रेस्टुरेंट इंडस्ट्री के लिए
एक नए युग की शुरुआत हुई।

कॉन्टैक्टलेस पैकेजिंग,
सैनेटाइज़ेशन,
थर्मल स्कैनिंग,
हैंड ग्लव्स और फेस मास्क,
मिनिमल स्टाफ रोटेशन,
डिजिटल मेनू,
और कॉन्टैक्टलेस पेमेंट—

इन सभी गाइडलाइंस ने
फ़ूड हाइजीन, फ़ूड सेफ्टी,
पैकेजिंग क्वालिटी,
डिजिटल ऑर्डरिंग और ट्रैकिंग जैसी
नई इंडस्ट्रीज़ के लिए
मौकों की खिड़की खोल दी।

साथ ही
कस्टमर्स के लिए भी
सेफ्टी और सुविधा दोनों बढ़ गई।

कुछ ही समय में
हमने अपनी पूरी टीम के साथ मिलकर
एक **प्रॉपर, ऑटोमैटिक और स्मूथ फ़ूड डिलीवरी सिस्टम** तैयार कर लिया।

अब ये पूरी तरह साफ़ हो चुका था कि
रेस्टुरेंट बिज़नेस को
ऑनलाइन प्लेटफॉर्म्स से जोड़ना
अब विकल्प नहीं,
ज़रूरत बन चुका है।

इसके बाद मैनेजर्स को फिर से मीटिंग के लिए बुलाया गया—
सिर्फ़ रिस्क मैनेजमेंट के लिए नहीं,
बल्कि आने वाले एक साल की
नई स्ट्रेटेजी तय करने के लिए।

इस मीटिंग में चर्चा हुई—

- क्लाउड किचन मॉडल
- ऑनलाइन पोर्टल्स पर ब्रांड प्रमोशन
- सोशल मीडिया स्ट्रेटेजी और लीड जेनरेशन
- गूगल रिव्यूज़ का न्यू कस्टमर पर असर
- फ़ूड सेफ्टी और हाइजीन पर आधारित रील्स

- “Behind the Scenes” वीडियो,
  ताकि कस्टमर का भरोसा बने

अब हमारा कस्टमर वो नहीं था
जो हमारे पास अनुभव लेने आता था—
अब हमें उसके पास पहुँचना था।

टीम ने नए-नए आइडियाज़ पर काम शुरू किया—

- मील किट्स
- अपार्टमेंट कैटरिंग
- डब्बा और टिफ़िन सर्विस
- सब्सक्रिप्शन बेस्ड मील्स
- कॉर्पोरेट मील्स
- फ्रोज़न ग्रेवीज़
- और रिटेल सॉसेज़

नतीजा हैरान करने वाला था—
जहाँ ज़्यादातर बिज़नेस संघर्ष कर रहे थे,
वहीं हमने न सिर्फ़ सर्वाइव किया,
बल्कि धीरे-धीरे
एक स्टेबल और अच्छा प्रॉफिट कमाना शुरू कर दिया।

यही वो पल था
जब मुझे समझ आया—
सही लीडरशिप,
समय पर फैसले,

और टीम पर भरोसा
किसी भी संकट को
अवसर में बदल सकता है।

वीकली अब पूरी टीम ज़ूम कॉल करती और अपडेट देती। धीरे-धीरे ऐसा लगने लगा था जैसे हम सिर्फ़ एक टीम नहीं, बल्कि **एक परिवार** बन चुके हों।

कुछ समय बाद, जब हालात सामान्य होने लगे और सरकार ने धीरे-धीरे सभी रिस्ट्रिक्शंस हटा दिए, हम फिर से **प्रॉफिट में लौट आए**। नए जोश और ऊर्जा के साथ हमने अपनी यात्रा फिर से शुरू की।
उस रात, जिसने सब कुछ रोक दिया था, वही रात हमारे लिए **एक नई शुरुआत** भी लेकर आई थी।

कभी-कभी ज़िंदगी हमें थमने नहीं देती।
बस इतना झंझोड़ देती है कि हम वह कदम उठाएँ,
जो उठाने की हिम्मत कभी जुटा नहीं पाए थे।

और इसी हिम्मत, एकजुटता और धैर्य ने हमें न केवल बचाया, बल्कि आगे बढ़ने का रास्ता भी दिखा दिया।
हमने समझ लिया कि संकट केवल **अंत नहीं, अवसर भी** लेकर आता है।

अध्याय 11

भविष्य – बदलती थाली, बदलता ग्राहक

राघव और देव एक ही नजर से प्रतीक को देखते रहे।

राघव: "तुम तो कमाल हो यार! तुम्हें क्या लगता है, अब रेस्टोरेंट इंडस्ट्री का भविष्य क्या हो सकता है? मेरा मतलब है कि अगले पाँच-दस साल में ये इंडस्ट्री कैसी होगी?"

ये सुनकर प्रतीक अपनी चेयर से खड़ा हुआ, एक घूँट पानी पीया, विंडो से पर्दा हटाया और दरिया की ओर कुछ देर तक निहारता रहा। चाँदनी रात, थलते बादल, और पानी की हल्की हलचल – सब कुछ शांत और सोचने पर मजबूर करने वाला था।

प्रतीक (मुस्कुराते हुए): "भविष्य? बहुत ही रोमांचक, बेहद चुनौतीपूर्ण और पूरी तरह अप्रेडिक्टेबल। पर एक बात तय है – रेस्टोरेंट बिज़नेस और हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री कभी खत्म नहीं होगी। यह बस समय के अनुसार बदलती और अपडेट होती रहेगी।"

"2035 तक हर रेस्टोरेंट दो वर्ज़न में डिवाइड हो चुका होगा – फिजिकल स्पेस और डिजिटल ट्विन्स।"

"किचन पूरी तरह ऑनलाइन और ऑटोमेटेड होंगे। फिजिकल की जगह वर्चुअल मेन्यू ले लेंगे। एआई ड्रिवेन पर्सनलाइजेशन आम हो जाएगा, ड्रोन डिलीवरी सामान्य होगी। रेस्टोरेंट फ़ूड बिज़नेस टेक्नोलॉजी के साथ पूरी तरह इंटिग्रेट हो जाएगा।"

"लोग आएंगे एक्सपीरियंस के लिए, पर ऑपरेशन डिजिटल हो जाएंगे। होलोग्राफिक मेन्यू होंगे। कस्टमर अपने ऑर्डर को हेल्थ गोल्स, मूड, मौसम, एआई सजेशन और पास्ट ऑर्डर हिस्ट्री के अनुसार डिसाइड करेंगे।"

राघव: "तो फिर शेफ का क्या होगा? वो तो किसी काम का नहीं रहेगा!"

प्रतीक: "नहीं, ऐसा नहीं होगा। शेफ की क्रिएटिविटी कभी रिप्लेस नहीं की जा सकती। एआई से एरर कम किए जा सकते हैं, स्टैंडर्डाइजेशन किया जा सकता है, पर शेफ की तरह क्रिएटिव डिश कोई मशीन नहीं बना सकती। हाँ, एआई कई लोग की जॉब ले सकता है।"

"क्योंकि एआई के जरिए टेम्प्रेचर कंट्रोल, ऑटोमैटिक इन्वेंटरी रिऑर्डरिंग, कुकिंग ऑपरेशन ऑटोमेशन, और रेसिपी की कॉन्सिस्टेंसी जैसे काम आसानी से हो सकते हैं।"

राघव: "भविष्य में मेन्यू कैसे होंगे?"

प्रतीक: "मेन्यू का टाइटल ही हाईलाइट होगा – हेल्थ फोकस्ड, हार्मोन बैलेंस, ब्रेन फोकस फ़ूड, स्लीपी-फ्रेंडली मील्स, इम्युनिटी बूस्टर्स, स्ट्रेस रिलिफ रिसिपीज़। रेस्टोरेंट सिर्फ़ फ़ूड सर्व नहीं करेंगे, बल्कि आपके एक्सपीरियंस को इम्प्रूव करने और मूड को शिफ्ट करने की कोशिश करेंगे।"

राघव: "तो लोग एक्सपीरियंस के लिए पे करेंगे, फ़ूड के लिए नहीं।"

प्रतीक: "बिल्कुल सही। यही भविष्य है।"

राघव: "क्या गवर्मेंट की पॉलिसी में भी चेंज और अपग्रेडेशन आएंगे?"

प्रतीक: "हाँ, गवर्मेंट्स भी हॉस्पिटैलिटी और फ़ूड इंडस्ट्री को सपोर्ट करने के लिए नियम, गाइडलाइंस और टेक्नोलॉजी इंटीग्रेशन को बढ़ावा देंगे। डिजिटल पेमेंट, कांटैक्टलेस डिलीवरी, फ़ूड सेफ्टी और हाइजीन स्टैंडर्ड्स अब हर

रेस्टोरेंट के लिए अनिवार्य होंगे। साथ ही डेटा सिक्योरिटी, कस्टमर प्राइवेसी और ऑनलाइन रिव्यू मैनेजमेंट को भी रेगुलेट किया जाएगा।"

"भविष्य का रेस्टोरेंट सिर्फ़ खाने का ठिकाना नहीं होगा। यह एक अनुभव का प्लेटफ़ॉर्म होगा – जहाँ फ़िजिकल और डिजिटल का मेल, कस्टमर सेंटरिकिटी और टेक्नोलॉजी का सही उपयोग होगा।"

राघव और देव प्रतीक की बातें सुनकर चुप रह गए। कमरे में सिर्फ़ दरिया की हल्की लहरों की आवाज़ और चाँदनी रात का सौंदर्य था। भविष्य का यह दृश्य जितना रोमांचक था, उतना ही चुनौतीपूर्ण भी।

प्रतीक ने मुस्कुराते हुए कहा, "समय के साथ एडाप्ट होना ही सफलता की कुंजी है। जो लोग बदलते नहीं, वो मार्केट से बाहर हो जाएंगे।"

राघव ने धीमे से कहा, "तो हमें भी अब अपनी सोच और तैयारी को अगले लेवल पर ले जाना होगा।"

प्रतीक ने चुपचाप दरिया की तरफ देखा और कहा, "भविष्य हमेशा अनिश्चित होता है, पर सही तैयारी और सोच इसे रोमांचक बना देती है।"

प्रतीक: "वैसे तो ये उस समय की गवर्निंग पार्टी पर निर्भर करेगा। पर एक बात क्लियर है – जिस तरह से आज स्टस्टेनबिलिटी ट्रेंड में है, भविष्य में इसे क्लाइंट को अट्रैक्ट करने के लिए केवल ट्रेंड मानकर नहीं देखा जाएगा। ये अनिवार्य हो जाएगा। ठीक वैसे ही जैसे फ़ूड लाइसेंस और लिकर लाइसेंस जरूरी हैं, भविष्य में ये भी एक अनिवार्य गाइडलाइन बन जाएगी – जैसे जीरो प्लास्टिक, वेस्ट रीसाइक्लिंग, सोलर किचन, इको-फ्रेंडली पैकेजिंग इत्यादि।"

राघव: "तो ग्राहक अब सिर्फ़ प्राइस के आधार पर नहीं, बल्कि देखेंगे कि कौन सा रेस्टोरेंट प्लांटेशन और इको-सिस्टम के लिए अधिक प्रयास कर रहा है। क्रेडिबिलिटी के आधार पर ही पिक करेंगे।"

प्रतीक: "बिलकुल, हर इंडस्ट्री में ऐसा होता है। समय के साथ ग्राहक इन चीज़ों के प्रति अवेयर हो जाते हैं, और उनका बायिंग बिहेवियर बदलना लाजिमी है।"

"भविष्य में एक्सपीरियंस-बेस्ड कैफ़े और थीम हॉस्पिटैलिटी में और भी वृद्धि होगी। लोग फ़ूड के लिए नहीं, बल्कि अपने अनुभव के लिए पे करेंगे।"

राघव: "एक्सपीरियंस-बेस्ड कैफ़े? इसका मतलब क्या है?"

प्रतीक: "कैफ़े को किसी पर्टिकुलर थीम पर डिवोट करना और वही वाइब्स क्रिएट करने की कोशिश करना। जैसे बंगलुरु में राजस्थानी फ़ूड आउटलेट – डेकोरेशन, फ़ूड सर्विंग, मेन्यू डिज़ाइन, स्टाफ यूनिफ़ॉर्म, म्यूजिक – सब कुछ राजस्थानी वाइब देता हो।"

"इसी तरह – बीच-बोहो कैफ़े, फॉरेस्ट कैफ़े, 90s नॉस्टैल्जिया थीम्ड डायनर, एनिमे एंड गेम्स हब, बुक कैफ़े विथ राइटर मीटअप, पेट-फ्रेंडली लाउंज, आर्टिस्टिक कम्युनिटी कैफ़े, क्राफ्टमैनशिप कैफ़े – हजारों थीम्स के आधार पर वाइड रेंज ऑफ़ कैफ़े डिज़ाइन किए जा सकते हैं।"

राघव: "जैसा तुमने ब्रांडिंग और मार्केटिंग की इंपॉर्टेंस बताई थी, और इसमें अपडेट्स भी तेजी से आए, तो क्या आगे भी अपग्रेड होगा या अब जैसा है वैसा ही रहेगा?"

प्रतीक: "नो ब्रांडिंग = नो सर्वाइवल। ये नियम स्मॉल टाउन में भी लागू होगा। टेक्नोलॉजी के बढ़ते उपयोग के कारण, ग्राहक बिना रिसर्च किए रेस्टोरेंट नहीं चुनेंगे। ब्रांड की क्रेडिबिलिटी और प्रेज़ेंस बहुत मायने रखेगी।"

"आज जो ब्रांडिंग सिर्फ़ कलर्स और लोगो तक सीमित है, कुछ सालों में वह स्टोरीज़ और इमोशंस की तरफ बढ़ जाएगी। ग्राहक जानना चाहेंगे कि आपकी कॉफ़ी के पीछे क्या स्टोरी है, फार्मर का सफ़र, शेफ का मेन्यू डिज़ाइन प्रोसेस

और आइडियोलॉजी क्या रही। इससे ग्राहक कनेक्ट करेगा कि रेस्टोरेंट को चुनना है या नहीं।"

देव: "इतना सब बदल जाएगा। हम इसे कैसे मैनेज करेंगे? किचन ऑपरेशंस और स्टाफ को अपग्रेड करना कैसे होगा?"

प्रतीक: "जो इंसान समय रहते सीखता है और खुद को बदलने में हिचकिचाता नहीं, उसके लिए बदलाव चुनौती नहीं, बल्कि अवसर बन जाता है। क्लाउड किचन्स बढ़ेंगे और ऑपरेशंस डिजिटल होंगे।"

देव: "तो इसका मतलब फिजिकल रेस्टोरेंट खत्म हो जाएगा?"

प्रतीक: "नहीं, बस रोल बदल जाएगा। डाइनिंग के लिए स्पेस कम होगा, किचन के लिए ज्यादा। सभी किचन एआई सिस्टम से कनेक्टेड होंगे। ड्रोन और अन्य ट्रांसपोर्ट से हायपरफास्ट और लॉन्ग डिस्टेंस डिलीवरी के ऑप्शन खुलेंगे।"

"स्टाफ की सैलरी और ट्रेनिंग में सुधार होगा। शेफ और बाकी स्टाफ टेक्नोलॉजी से अवगत होंगे। हर रेस्टोरेंट की अपनी मार्केटिंग टीम होगी। जॉब स्कोप बढ़ेगा और लोग हॉस्पिटैलिटी में जुड़ना चाहेंगे।"

देव और राघव (हैरानी से): "इतना सब बदल जाएगा?"

प्रतीक (मुस्कुराते हुए): "हाँ, टेक्नोलॉजी बदलेगी, मेन्यू बदलेंगे, इंटीरियर्स बदलेंगे, काम करने का तरीका बदल जाएगा। लेकिन जो इंसान अपने दोस्तों, फैमिली और लव-वन के साथ रेस्टोरेंट में बैठकर डिनर करता है, मेमोरीज़ बनाता है, खुश और ज़िंदादिल महसूस करता है – वह कभी नहीं बदलेगा।"

"वो रेस्टोरेंट हमेशा खुशियों के लिए रहेगा। रेस्टोरेंट समाज का लिविंग रूम है।"

2020 ने हमें रुकना सिखाया, 2030-2035 हमें सोचना और बदलना सिखाएगा।

प्रतीक (मुस्कुराते हुए): "भविष्य परफेक्ट नहीं होगा, लेकिन डिलीशियस जरूर होगा।"

"दोस्तों, कुछ ही देर में सुबह होने को है। अब कुछ देर सोने चलते हैं। **गुड नाईट गाइज़।**"

अध्याय 12

सपने बनाम सच्चाई — बिज़नेस की असली तस्वीर

टिंग–डिंग, टिंग–डिंग...

घड़ी में दस बज रहे थे। ढोर बेल की आवाज़ ने मेरी नींद तोड़ दी। देर रात की बातचीत और पार्टी की थकान अभी भी मेरे शरीर में थी। देव और राघव गहरी नींद में सोए थे। ढोर खोला, और सामने वेटर खड़ा था, हाथ में चाय और न्यूज़पेपर लिए।

प्रतीक (वेटर से): "इसे वहाँ टेबल पर रख दो।"

मैं वाशरूम गया, फेस वाश करके बाहर आया और न्यूज़पेपर की ओर मेरी नज़र गई।

जब मैंने न्यूज़पेपर उठाया और पढ़ना शुरू किया, तो मेरी आंखें ठिठक गईं।

हेरानी और सन्नाटा:

"एक युवक ने कल रात झील में कूदकर आत्महत्या कर ली। रेस्क्यू टीम ने बॉडी बाहर निकाली है। पहचान – हुसैन कुरैशी, एसी पुणे का रहने वाला, जिसने सफ़ेद शॉर्ट्स और जींस पहनी हुई थी।"

जानकारी मिली कि हुसैन तीन साल पहले इस शहर आया था, अपने रेस्टोरेंट का सपना पूरा करने के लिए। कर्ज के बोझ और आर्थिक दिक्कतों के चलते उसे अपनी जान देनी पड़ी।

मैंने जल्दी से देव और राघव को उठाया और इस खबर के बारे में बताया।

जब हम हुसैन के घर पहुँचे, तो विश्वास नहीं हुआ। वही व्यक्ति, जिसे कल रात हमने बार में स्टाफ से बहस करते देखा था, अब वहां नहीं था।

हुसैन की कहानी:

कुछ दिनों बाद, हम उसके घरवालों से मिलने गए। यह हुसैन की सास का घर था। अंदर गए तो पता चला कि उनकी पत्नी और दो बेटियाँ – पंद्रह और सत्रह साल की – अभी भी उस सदमे से उबर नहीं पाई थीं। घर में सन्नाटा पसरा हुआ था।

धीरे-धीरे बातचीत शुरू हुई। हुसैन की पत्नी ने आँसुओं के बीच बताया कि हुसैन का रेस्टोरेंट का सपना उसकी जान ले गया।

उन्होंने बताया कि हुसैन कॉलेज टाइम से ही कुकिंग में माहिर था। कॉलेज के फ़ूड फेस्ट और प्रतियोगिताओं में हमेशा पहला आता। शादी के बाद वह घर और किचन दोनों में मदद करता था। संडे को भी कुक करता था, यह उसका शौक था।

लोगों ने उसके खाने की तारीफ़ की और फ़ूड बिज़नेस में जाने की सलाह दी। हुसैन ने अपनी जॉब छोड़, रेस्टोरेंट खोलने का फैसला किया।

बिज़नेस का संघर्ष:

कुछ ही दिनों में उन्हें एक रेंटल स्पेस मिल गया, जो मार्केट से दूर था। यह एक पुराने रेस्टोरेंट की बिल्डिंग थी, जो दस साल पहले बंद हो चुका था।

अंदर घुसते ही धूल, मकड़ी के जाले, चूहे, कॉक्रोच और पुराने उपकरणों की बदबू।

सफाई शुरू की, प्लम्बर और इलेक्ट्रिशियन बुलाए। सिलिंग ठीक करवाई, लाइट्स बदल दीं। पुराने किचन इक्विपमेंट जल्दी में ले लिए।

तीन महीने की मेहनत, फ़र्नीचर और फ्लोर की रिफ़र्निशिंग, पेंटिंग, लाइटिंग और वॉलपेपर के बाद, रेस्टोरेंट जैसे नया जगमगाने लगा।

तीन महीने का रेंट और रेनोवेशन में लगभग सात लाख रुपये खर्च हो चुके थे। अतिरिक्त फंड की जरूरत पड़ी, इसलिए बच्चों के लिए कराई गई एफडी तोड़ दी गई। पांच लाख रुपये और मिले। स्टाफ भी रिक्रूट किया गया और ग्रैंड ओपनिंग का दिन आ गया।

सफलता और चुनौतियाँ:

शुरुआत में कीमतें कम रखीं ताकि कस्टमर फुटफॉल बढ़े। जल्द ही रेस्टोरेंट में अच्छी सेल आने लगी – कभी पच्चीस हजार, कभी तीस हजार। स्टाफ बढ़ाया गया।

लेकिन एक हफ़्ते बाद रेफ्रिजरेटर खराब हो गया और तकनीशियन ने बीस हजार रुपये खर्च बताये। अगले महीने की सेल के बाद भी माइनस में थे। सैलरी अपनी सेविंग्स से देनी पड़ी।

छह महीने बाद, न्यू ईयर पार्टी बुक हुई। रेस्टोरेंट अब धीरे-धीरे प्रॉफिट में आने लगा। बच्चों के साथ छुट्टी पर गए।

वापसी पर देखा कि इलेक्ट्रिसिटी शॉर्टेज और खुली खिड़कियों की वजह से कई रॉ मटेरियल ख़राब हो गया। चूहे किचन में आतंक मचा चुके थे। करीब एक लाख का नुकसान हुआ।

व्यावसायिक सबक और हार्ड रियलिटी:

मार्केट ट्रेंड बदल रहा था, प्रतिस्पर्धा बढ़ रही थी। प्राइसिंग कम होने की वजह से प्रॉफिट कम हो रहा था। फुटफॉल घटने लगा। कर्ज बढ़ते गए। हुसैन वर्क प्रेशर और शराब की आदत में उलझ गया। परिवार और काम के बीच तनाव बढ़ा।

कर्ज देने वाले घर तक आने लगे। हुसैन ने आत्महत्या कर ली।

हम सब के आँखों में आँसू थे। यह सोचकर कि गलत निर्णय और खराब डिज़ाइन आपके व्यक्तिगत और पेशेवर जीवन को कितनी आसानी से तबाह कर सकते हैं।

अंतिम संदेश:

यह कहानी सिर्फ़ हुसैन की नहीं है। हॉस्पिटैलिटी इंडस्ट्री के कई लोग, जो दिखावे और लक्ज़री देखकर बिना अनुभव और नॉलेज के इसमें उतरते हैं, अक्सर फेल हो जाते हैं।

सपने देखना गलत नहीं है, पर उन्हें पूरा करने के लिए **गहरी समझ, अनुभव, रणनीति और कौशल** की जरूरत होती है।

- **मार्केट रिसर्च**: ग्राहक की ज़रूरतें और ट्रेंड्स समझना।

- **फ़ाइनेंस मैनेजमेंट**: बजट, रेंट, इन्वेंट्री और प्रॉफिट मार्जिन।
- **स्टाफ़ मैनेजमेंट**: टीम का चयन, ट्रेनिंग, प्रेरणा और रोकथाम।
- **किचन ऑपरेशंस**: कुकिंग, गुणवत्ता नियंत्रण, सफाई और सेफ्टी।
- **ग्राहक अनुभव**: थीम, वाइब, मेन्यू डिज़ाइन और सर्विस।
- **टेक्नोलॉजी का उपयोग**: डिजिटल ऑर्डरिंग, एआई, क्लाउड किचन, ऑनलाइन मार्केटिंग।
- **रिस्क मैनेजमेंट**: नुकसान रोकने के उपाय और फंड की प्लानिंग।

निष्कर्ष: हॉस्पिटैलिटी में सफलता सिर्फ़ पैसों से नहीं, बल्कि जानकारी, कौशल, मेहनत और सही निर्णय से मिलती है।

सपने देखो, लेकिन उन्हें पूरा करने के लिए **समय, नॉलेज और तैयारी** साथ लाना न भूलो।