

# Business Communication

## Nature, process and importance of communication

By

Santosh Kumar Lal

Dept. of Commerce

Sariya College, Suriya

# Nature of Communication

Communication is the process of exchanging information, ideas, thoughts, or feelings between two or more people.

## **Key Features (Characteristics):**

### **1. Two-way process**

Communication involves both sender and receiver.

### **2. Continuous process**

It is ongoing and never stops in an organization.

### **3. Dynamic in nature**

It changes according to situation, time, and participants.

#### **4. Goal-oriented**

Every communication has a purpose (informing, persuading, etc.).

#### **5. Involves understanding**

True communication happens only when the message is understood.

#### **6. Includes verbal and non-verbal elements**

Words, gestures, tone, body language all matter.

#### **7. Context-based**

It depends on cultural, social, and organizational context.

# संचार की प्रकृति

संचार वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से दो या अधिक व्यक्तियों के बीच सूचना, विचार, भावनाओं का आदान-प्रदान होता है।

**मुख्य विशेषताएँ:**

## 1. द्विपक्षीय प्रक्रिया

इसमें प्रेषक (Sender) और प्राप्तकर्ता (Receiver) दोनों शामिल होते हैं।

## 2. निरंतर प्रक्रिया

यह हमेशा चलती रहती है।

## 3. गतिशील प्रकृति

समय, परिस्थिति और व्यक्तियों के अनुसार बदलती है।

#### **4. उद्देश्यपूर्ण**

हर संचार को एक उद्देश्य होता है।

#### **5. समझ आवश्यक है**

जब तक संदेश समझा न जाए, संचार पूर्ण नहीं होता।

#### **6. मौखिक और अमौखिक दोनों**

शब्दों के साथ-साथ हाव-भाव भी महत्वपूर्ण हैं।

#### **7. संदर्भ पर आधारित**

सामाजिक और सांस्कृतिक स्थिति पर निर्भर करता है।

# Process of Communication

The communication process consists of several steps:

## Steps:

### 1. Sender (प्रेषक)

The person who sends the message.

### 2. Encoding (संकेतीकरण)

Converting ideas into words, symbols, or gestures.

### 3. Message (संदेश)

The information to be communicated.

**4. Channel (माध्यम)**

The medium used (email, phone, face-to-face, etc.).

**5. Receiver (प्राप्तकर्ता)**

The person who receives the message.

**6. Decoding (व्याख्या करना)**

Interpreting the message.

**7. Feedback (प्रतिक्रिया)**

Response from the receiver.

**8. Noise (बाधाएँ)**

Disturbances that affect communication (e.g., misunderstanding, noise).

# संचार की प्रक्रिया

संचार की प्रक्रिया के चरण:

**1. प्रेषक (Sender)**

संदेश भेजने वाला व्यक्ति।

**2. संकेतीकरण (Encoding)**

विचारों को शब्दों या संकेतों में बदलना।

**3. संदेश (Message)**

जो जानकारी भेजी जा रही है।

#### **4. माध्यम (Channel)**

जैसे फोन, ईमेल, आमने-सामने बातचीत।

#### **5. प्राप्तकर्ता (Receiver)**

संदेश प्राप्त करने वाला व्यक्ति।

#### **6. डिकोडिंग (Decoding)**

संदेश को समझना।

#### **7. प्रतिक्रिया (Feedback)**

प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया।

#### **8. बाधाएँ (Noise)**

संचार में आने वाली रुकावटें।

# Importance of Communication

Communication is essential in business for smooth functioning.

## **Importance:**

- 1. Helps in decision-making**  
Provides necessary information.
- 2. Improves coordination**  
Aligns activities of employees.
- 3. Increases efficiency**  
Reduces errors and confusion.

**4. Builds relationships**

Strengthens trust among employees and management.

**5. Motivation of employees**

Encourages and boosts morale.

**6. Conflict resolution**

Helps solve disputes.

**7. Facilitates control**

Helps managers monitor performance.

**8. Supports business growth**

Essential for planning and expansion.

# संचार का महत्व

व्यवसाय में संचार का बहुत महत्वपूर्ण स्थान है।

**महत्व:**

- 1. निर्णय लेने में सहायता**  
सही जानकारी प्रदान करता है।
- 2. समन्वय में सुधार**  
कर्मचारियों के कार्यों को जोड़ता है।
- 3. दक्षता बढ़ाता है**  
गलतियों और भ्रम को कम करता है।

**4. संबंध बनाता है**

विश्वास और सहयोग बढ़ाता है।

**5. प्रेरणा देता है**

कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाता है।

**6. संघर्ष समाधान**

विवादों को सुलझाने में मदद करता है।

**7. नियंत्रण में सहायक**

प्रबंधन को नियंत्रण में मदद करता है।

**8. व्यवसाय विकास में सहायक**

योजना और विस्तार में महत्वपूर्ण।