

과제제출

[A부터 Z까지 매장관리의 모든것]

문항1. 데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구를 서술하시오.

데이비드 메이어와 하버트 그린버그, 이들은 미국의 보험 세일즈맨을 대상으로 약 7년간 유능한 세일즈맨이 어떠한 역량을 보유하고 있는지를 연구하였다

이들이 진행한 연구결과를 보면 유능한 세일즈맨이 보유한 역량은 크게 공감능력과 자아욕망 두 가지가 핵심인 것으로 나타났다

여기서 공감능력은 타인의 입장에서 바라보고 이해할 수 있는 능력을 의미하는데 세일즈 측면에서 소비자의 입장을 이해하고 그들로부터 구매 욕구를 이끌어내는 능력이라고 할 수 있다 그리고 두번째로 자아욕망은 세일즈맨 본인이 세일즈를 통해 무엇을 얻고자 하는지 명확히 알고 자신의 욕망에도 집중해야 한다는 것을 의미한다고 할 수 있다

이 두 역량은 어떻게 보면 상충될 수 있는 개념이지만 세일즈맨으로써 성공하고 싶다면 이 두 역량 사이에서의 조화와 균형을 맞추는 것이 필요하다. 그들이 시기 적절하게 어떠한 역량을 더 발휘할 것인가를 아는 것이 세일즈에 성공할 수 있는 요구 조건이라는 것이다

문항2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구결과를 서술하시오.

본 연구는 성과를 잘 낼 수 있는 세일즈맨을 채용하기 위해 필요한 요건은 무엇이 있는지 확인하는 목적으로 수행되었다

연구에서 요인들은 경험, 적성, 숙련도, 동기, 지적 능력, 개인적 조직적 환경적 요인으로 구분되어 어떠한 요인이 세일즈의 성공을 이끌어 낼 수 있는지를 확인하는 것이었다

연구 결과 세일즈를 성공시키는 특정 요인은 알 수 없고 모두 각각 다른 요인에 의해 결정된다는 것이었다.

즉, 특정한 요인이 세일즈맨을 성공으로 유도할 것이라는 전제는 성립될 수 없다 라는 것이다. 그러나 성공한 세일즈맨들에게서 두 가지의 공통된 요인이 존재한다는 것을 확인하였다

첫번째는 소명의식이고, 두번째는 명확한 방향성 및 가치를 가진 사람들이라는 것이다. 여기서, 소명의식은 왜 이 일을 하고 있는지에 대해 명확하게 이해하고 표현하는 것을 의미하며, 명확한 방향성 및 가치는 그들이 앞으로 무엇을 추구하고 어디로 가야 할지를 명확하게 알고 있는 것을 의미한다고 할 수 있다

세일즈에서 좋은 성과를 이끄는 공통적인 요인은 예측할 수는 없으나, 소명의식과 명확한 방향성 및 가치를 가진 사람들이 세일즈에서 성공할 수 있는 확률이 높다 라는 결론을 내릴 수 있을 것이다

문항3. 다니엘 핑크의 외향성/내향성 연구를 서술하시오.

여러분들이 생각하시기에 세일즈를 잘 하는 사람은 외향적인 성격을 가지고 있을까? 아니면 내향적인 성격을 가지고 있을까

일반적으로 활달하고 인맥이 넓은 외향적인 사람들이 세일즈에 더 적합할 것이라는 편견과 오해가 존재한다 실제로는 내향적 성향이 세일즈에 더 큰 역할을 차지하고 있다. 구체적으로 상대방을 먼저 적극적으로 설득을 시키는 것도 중요하겠지만 상대를 이해하고 공감할 수 있는 능력도 중요하다라는 것이다.

이는 공감능력과 자아욕망의 조화와 유사한 맥락이라고 볼 수 있다

다니엘 핑크의 연구에 따르면 내향성과 외향성을 균형 있게 갖춘 그룹이 세일즈 성과가 가장 높다는 것을 알 수 있다 세일즈맨의 외향성은 주도적으로 사람 만나기를 좋아 하는 것이고 내향성은 고객을 이해할 수 있는 공감 능력으로 발휘되게 되는 것이다. 즉 세일즈에 성공하는 사람은 이 두 가지 성향이 적절하게 조화되어 있는 평범한 사람들이 세일즈를 잘할 수 있는 확률이 높다는 것이다.