1. 데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구

- 유능한 세일즈맨이 보유한 핵심역량 : 공감능력과 자아욕망 - 공감능력 : 타인의 입장에서 바라보고 이해할 수 있는 능력, 소비자의 입장을 이해하고 그들로부터 구 매 욕구를 이끌어내는 능력 - 자아욕망 : 세일즈맨 본인이 세일즈를 통해 무엇을 얻고자 하는지를 명확히 알고 자신의 욕망에도 집 중해야 한다는 것을 의미 - 세일즈맨으로 성공하고 싶다면 이 두 역량 사이에서의 조화와 균형을 맞추는 것이 필요하다.

2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구결과 - 성과를 잘 낼 수 있는 세일즈맨을 채용하기 위해 필요한 요건 : 경험, 적성, 숙련도, 동기, 지적 능력 과 같이 개인적 조직적 환경적 요인으로 구분 - 세일즈를 성공시키는 특정 요인은 알 수 없고 모두 각각 다른 요인에 의해 결정된다. - 특정한 요인이 세일즈맨을 성공으로 유도할 것이라는 전제는 성립될 수 없다. - 성공한 세일즈맨들의 두 가지 공통된 요인 1) 소명의식 : 왜 이 일을 하고 있는지에 대해 명확하게 이해하고 표현하는 것 2) 명확한 방향성 및 가치 : 앞으로 무엇을 추구하고 어디로 가야 할지를 명확하게 알고 있는 것

3. 다니엘 핑크의 외향성/내향성 연구 - 외향적인 성격과 내향적인 성격에 따른 세일즈 성과를 연구 - 일반적으로 활달하고 인맥이 넓은 외향적인 사람들이 세일즈에 더 적합할 것이라는 편견과 오해가 존재 - 실제로는 내향적 성향이 세일즈에 더 큰 역할을 차지 - 공감능력과 자아욕망의 조화 : 상대방을 먼저 적극적으로 설득을 시키는 것도 중요하지만 상대를 이 해하고 공감할 수 있는 능력도 중요하다 - 내향성과 외향성을 균형 있게 갖춘 그룹이 세일즈 성과가 가장 높다 - 외향성은 주도적으로 사람 만나기를 좋아하고 내향성은 고객을 이해할 수 있는 공감 능력으로 발휘 - 10 - 냉정, 동정, 공감 - 냉정 : 사실관계를 분명히 하는 것, 상대방의 상황을 날카롭고 심플하게 정리하는 반응 - 동정 : 상대방의 느낌과 감정에 동일시하는 것, 상대방의 상황을 이해하여 감성적으로 이입하는 반응, 해결책이 제시되지는 못한다 - 공감 : 상대방이 표현하지 않는 감정의 저변까지 접근하는 것, 고객 지향적 마인드와 행동의 합