문항1. 데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구를 서술하시오.

데이비드 메이어와 하버트 그린버그는 미국의 보험 세일즈맨을 대상으로 약 7년간 유능한 세일즈맨이 어떠한 역량을 보유하고 있는지를 연구하였으며, 유능한 세일즈맨의 역량으로 공감능력과 자아욕망이 핵심인 것으로 파악하였다. 공감능력은 타인의 입장에서 바라보고 이해할 수 있는 능력을 의미하는데 세일즈 측면에서 소비자의 입장을 이해하고 그들로부터 구매욕구를 이끌어내는 능력이며, 자아욕망은 세일즈맨 본인이 세일즈를 통해 본인이 무엇을 얻고자하는지 명확히 알고 자신의 욕망에도 집중해야 한다는 것을 의미한다. 이 두 역량은 어떻게 보면 상충될 수 있는 개념이지만 세일즈맨으로서 성공하고 싶다면 이 두 역량 사이에서의 조화와 균형을 맞추는 것이 필요하다. 그들이 시기적절하게 어떻한 역량을 더 발휘하는 것인가를 아는 것이 세일즈의 성공할 수 있는 요구조건이다.

문항2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구결과를 서술하시오.

메타분석의 연구의 목적은 성과를 잘 낼 수 있는 세일즈맨을 채용하기 위해 필요한 요인은 무엇이 있는지 확인하기 위해 수행되었으며 연구에서 요인들을 경험, 적성, 숙련도, 동기, 지적 능력, 개인적, 조직적, 환경적 요인으로 구분되어 어떠한 요인이 세일즈의 성공을 이끌어 낼 수 있는지 확인하는 것이다. 연구결과 세일즈를 성공시키는 특정요인은 알 수 없고 모두 각 각 다른 요인에 의해 결정된다는 것이다. 즉 특정한 요인이 세일즈맨을 성공으로 유도할 것이라는 전제는 성립될 수 없다라는 것이다. 그러나 성공한 세이즈맨들에서 두 가지 공통된 요인이 존재한다는 것을 확인하였다. 첫번째는 소명의식이고 두번째는 명확한 방향성 및 가치를 가진 사람들이라는 것이다. 여기서 소명의식은 왜 이 일을 하고 있는지에 명확하게 이해하고 표현하는 것을 의미하며, 영확한 방향성 및 가치는 그들이 앞으로 무엇을 추구하고 어디로 가야할지 명확하게 알고 있는지를 의미한다. 세일즈에 좋은 성과를 이끄는 공통적인 요인은 예측할 수 없으나 소명의식과 명확한 방향성 및 가치를 가진 사람들이 세일즈에서 성공할 수 있는 학률이 높다는 결론을 내릴 수 있다.

문항3. 다니엘 핑크의 외향성/내향성 연구를 서술하시오.

외향적인 성격과 내향적인 성격에 따른 세일즈 성과를 연구로서 일박적으로 활달하고 인맥이 넓은 외향적인 사람들이 세일즈에 더 적합할 것이라는 편견과 오해가 존재하지만 실제로는 내향적 성향이 세일즈에 더 큰 역할을 차지하고 있다. 구체적으로 상대방을 먼저 적극적으로 설득을 시키는 것도 중요하지만 상대를 이해하고 공감할 수 있는 능력도 중요하다라는 것이다. 이는 데이비드 메이어와 하버트 그린버그 연구에서 언급한 공감능력과 자아욕망의 조화와 유사한 맥락이라고 볼 수 있다. 다니엘 핑크의 연구에 따르면 내향성과 외향성을 고루게 갖춘 그룹이 세일즈 성과과 가장 높다라는 것을 알 수 있다. 세일즈맨의 외향성을 주도적으로 사람 만나기를 좋아하고 내향성을 고객을 이해핼 수 있는 공감능력으로 발휘되는 것이다. 즉, 세일즈에 성공하는 사람은 이 두가지 성향이 적절하게 조화되어 있는 평범한 사람들이 세일즈를 잘 할 수 있는 확률이 높다라는 것이다.