1. 데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구를 서술하시오.

데이비드 메이어와 하버트 그린버그는 보험설계사를 대상으로 7년 동안 현장연구를 시작하였다. 이들은 연구를 통해서 성공적인 세일즈맨이 되기 위해서 필요한 두 가지 역량을 알아내었고 알아낸 두 가지 역량은 ‘공감’과 ‘자아욕망’이다.

정리하자면 성공적인 세일즈맨이 되기 위해서는 타인의 이야기에 경청해주며 타인의 입장에서 생각하여 마음을 잘 이해할 수 있는 공감능력과 판매를 성공적으로 성사시키겠다는 욕망을 실현할 수 있는 자아가 필요하다는 것이다. 그러니까 이들이 정의하는 ‘자아욕망’은 세일즈맨 본인이 판매활동을 통해 얻고자 하는 것이 무엇인지를 명확하게 알고 이러한 본인의 욕망에도 집중하여 그것을 실현할 수 있는 자아를 뜻한다.

따라서 데이비드 메이어와 하버트 그린버그가 의미하는 성공적인 세일즈맨은 이 두 가지의 역량을 잘 활용하여 적절한 균형을 맞추는 자세가 필요하다.

2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구결과를 서술하시오.

3. 다니엘 핑크의 외향성/내향성 연구를 서술하시오.

다니엘 핑크는 외향성과 내향성 성격에 따른 세일즈 성과를 연구하였는데 대부분의 사람들은 외향성이 클수록 세일즈 성과가 더 높다고 생각한다. 그 이유는 대부분 성격에 대한 정의만 봐도 알 수 있는데, 외향적 성향이 강한 사람은 사교적이고 적극적이고 활달하며 감각을 추구하는 성향이 높은 것으로 정의되어 있기 때문이다. 세일즈 성과를 내기 위해서는 다른 사람의 마음을 움직이기 위해 교류해야 하는데, 이러한 상호작용은 아무래도 내향적인 성향의 사람들보다 외향적 성향을 가진 사람들에게 어렵지 않은 일이기 때문이다.

하지만 이러한 편견과 달리 너무 외향적 성향인 사람들보다 내향적, 외향적 성향을 적절하게 갖춘 양향적 성향의 사람들의 세일즈 성과가 더 높게 나타났다. 이 결과를 통해 알 수 있는 건 내향적 성향도 세일즈 성과에 큰 영향을 미친다는 것이다.

따라서 상대방에게 적극적으로 다가가 설득하며 교류하는 외향적인 성향과 상대의 내적인 부분인 마음과 생각을 좀 더 잘 헤아릴 수 있는 내향적인 성향이 적절하게 균형을 이루면 세일즈 성과를 높일 수 있으며, 외향성/내향성 연구를 통해서 다시 한 번 ‘공감’과 ‘자아욕망’ 두 가지 역량의 적절한 균형이 중요하다는 것을 알 수 있다.