A부터 Z까지 매장관리의 모든 것

1. 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.

우선 공감능력은 타인의 입장에서 바라보고 이해할 수 있는 능력으로 소비자의 입장을 이해하고 그들로부터 구매 욕구를 이끌어내는 능력이다.

두 번째로 자아욕망은 세일즈맨 본인이 세일즈를 통해 무엇을 얻고자 하는지를 명확히 알고, 자신의 욕망에도 집중해야 한다는 것을 의미한다.

데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구에 따르면 세일즈맨으로 성공을 원한다면 두 역량 사이에서의 조화와 균형을 맞추는 것이 필요하다.

2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구결과를 서술하시오.

성과를 잘 낼 수 있는 세일즈맨을 채용하기 위해 필요한 요건은 경험, 적성, 숙련도, 동기, 지적 능력과 같이 개인적, 조직적, 환경적 요인으로 구분한다.

세일즈를 성과를 향상시키는 특정 요인은 알 수 없고 모두 각각 다른 요인에 의해 결정되며, 어느 특정한 요인이 세일즈를 성공으로 유도할 것이라는 전제는 성립될 수 없다.

그럼에도, 성공한 세일즈맨들의 두 가지 공통된 요인으로는

첫째, 소명의식으로 왜 이 일을 하고 있는지에 대해 명확하게 이해하고 표현하는 것이며,

둘째, 명확한 방향성 및 가치로 앞으로 무엇을 추구하고 어디로 가야 할지를 명확하게 알고 있는 것이다.

3. 다니엘 핑크의 외향성/내향성 연구를 서술하시오.

다니엘 핑크는 외향적인 성격과 내향적인 성격에 따른 세일즈 성과를 연구했다.

이 연구는 일반적으로 활동적이고, 발이 넓은 외향적인 사람들이 세일즈에 더 세일즈에 적합하고, 성과를 낼 것이라는 편견과 오해가 존재한다는 기존의 사고를 깨는 연구이다.

실제 연구 결과, 내향적 성향을 가진 세일즈맨이 세일즈에 더 큰 역할을 차지하는 것으로 드러났다.

그 연구 결과에는 공감능력과 자아욕망의 조화라는 한 가지 특성이 있다.

공감능력과 자아욕망의 조화라는 것은 세일즈에서 상대방을 먼저 적극적으로 설득을 시키는 것도 중요하지만, 상대를 이해하고 공감할 수 있는 능력도 중요하다는 것이다.

외향성 집단, 내향성 집단, 외향성과 내향성을 균형있게 갖춘 집단이 있었을 때,

외향성과 내향성을 균형 있게 갖춘 그룹이 세일즈 성과가 가장 높게 나타났다.

외향적으로는 주도적으로 인간 관계를 리드하고, 내향적으로는 공감능력을 활용하여 고객을 이해할 수 있기 때문이다.