1. 데이비드 메이어와 하버트 그린버그의 연구를 서술하시오

데이비드 메이어와 하버트 그린버그는 미국의 보험 세일즈맨을 대상으로 7년 간 유능한 세일즈맨이 보유하고 있는 역량에 대해 연구하였으며, 그 결과로 유능한 세일즈맨이 보유한 역량으로는 공감능력과 자아욕망이 있다고 주장했다.

첫째, 공감능력이란, 타인의 입장에서 바라보고 이해할 수 있는 능력으로 고객의 입장을 이해하고, 그들로부터 구매 욕구를 이끌어내는 능력이다.

둘째, 자아욕망이란, 세일즈맨 자신이 세일즈를 통해 무엇을 얻고자 하는지를 명확히 알고, 자신의 욕망 실현에도 집중해야 한다는 것을 의미한다.

세일즈맨으로 성공하고 싶다면 공감능력, 자아욕망이란 두 역량 사이에서 조화와 균형을 맞추는 것이 필요하다.

2. 세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구 결과를 서술하시오.

세일즈맨 성과의 결정 요인에 대한 메타분석의 연구 결과로 성과를 내는 세일즈맨을 채용하기 위해 필요한 요인으로는 경험, 적성, 숙련도, 동기, 지적 능력과 같이 개인적, 조직적, 환경적 요인으로 구분한다.

세일즈에서 성과를 나타내는 특정 요인은 알 수 없지만, 모두 각각 다른 요인에 의해 결정되며, 어느 특정한 요인이 세일즈맨을 성공으로 유도할 것이라는 전제는 성립될 수 없다.

하지만, 성과가 나타난 세일즈맨의 두가지 공통된 요인은 있다.

첫째, 소명의식으로 왜 이 일을 하고 있는지에 대해 자신이 명확하게 알고, 표현하는 것이다.

둘째, 명확한 방향성 및 가치로 앞으로 자신이 무엇을 추구하고, 어디로 가야 할지 명확한 길을 알고 있는 것이다.

3. 다니엘핑크의 외향성/내향성 연구를 서술하시오.

다니엘핑크의 외향성/내향성 연구란, 세일즈맨의 외향적인 성격과 내향적인 성격에 따른 세일즈 성과에 대한 연구이다. 일반적으로 활발하고 발이 넓은 외향적인 성격을 가진 사람이 세일즈에 더 적합할 것이라는 기존의 사고와 편견이 존재하지만, 실제로는 내향적 성격을 가진 사람이 세일즈에 더 큰 역할을 차지하는 것으로 나타났다.

그 이유로는 내향적인 성격을 가진 사람의 특정한 요인이 있다. 그 요인은 ‘공감능력과 자아욕망의 조화’로 인간관계에서 상대방을 먼저 적극적으로 설득시키는 것도 중요하지만 상대를 이해하고, 공감할 수 있는 능력이 중요하기 때문에 이러한 결과로 나타났다.

다니엘 핑크는 내향성 성격을 가진 세일즈맨 집단, 외향성 성격을 가진 세일즈맨 집단, 내향성과 외향성을 균형있게 갖춘 세일즈맨 집단으로 나누어 세일즈 성과에 대해 연구했으며, 그 연구 결과 내향성, 외향성을 균형있게 갖춘 세일즈맨 집단이 세일즈 성과가 제일 높았다.

외향적으로는 주도적으로 사람 만나기를 좋아하는 능력이, 내향적으로는 고객을 이해할 수 있는 공감 능력을 발휘했기 때문이다.