

УДК 159.9:331.101
ББК 88.4

А.Л. ВАСИЛЬЕВ

Институт развития образовательных систем
Российской академии образования
г. Томск
artemvasilev87@gmail.com

МОТИВАЦИОННЫЕ ОСОБЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ УСПЕШНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

A.L. Vasiliev

Institute of Educational Systems
Development of RAO, Tomsk

MOTIVATION PECULIARITIES OF SALES MANAGERS DIFFERENT LEVEL OF PROFESSIONAL SUCCESS

Аннотация: В статье раскрывается понятие, сущность и критерии успешности деятельности специалиста по продажам. Приводится описание исследования влияния мотивационных особенностей личности на успешность деятельности специалиста по продажам.

Ключевые слова: успешность деятельности специалиста по продажам, критерии успешности деятельности специалиста по продажам, объем продаж; стандарты обслуживания клиентов, типы трудовой мотивации, мотивационные особенности специалиста по продажам.

Annotation: The article deals with a concept, nature and success criteria of a sales specialist. There is a description of investigation of the effect of conative personality factors on the sales specialist success activity.

Keywords: success activity of the sales specialist, criteria of success activity of the sales specialist, sales, customer service standard, types of work motivation, conative peculiarities of the sales specialist.

Анализ литературы показывает, как весьма остро стоит проблема выявления действительно успешных специалистов по продажам. При том, что сегодня профессия специалиста по продажам массовая, во многом благодаря кажущейся простоте, руководители организаций, сотрудники служб персонала указывают на то, что специалистов в сфере продаж, которые работают успешно, результативно и без значимых сбоев весьма немного. Среди факторов успешности деятельности специалистов по продажам обозначается наличие мотивационных особенностей личности, обеспечивающих успешность деятельности такого специалиста. В такой ситуации перед нами встал вопрос о выявлении и обосновании взаимосвязи между определенными мотивационными особенностями специалиста по про-

дажам и уровнем успешности его профессиональной деятельности.

При этом изучение литературы позволяет сделать вывод, что сегодня собственно глубоких научных исследований в данной области весьма немного, особенно если это касается российских исследований. Проблема специалиста по продажам как субъекта труда рассмотрена в работах Зазыкина В.Г., Чернышева А.П., Карпова А.В., Воробьева С. и др., при этом собственно проблема взаимосвязи успешности профессиональной деятельности и мотивационных особенностей специалиста по продажам представлена явно недостаточно.

Цель данной работы рассмотреть мотивационные особенности специалистов по продажам с разным уровнем успешности профессиональной деятельности.

В соответствии с целями и задачами исследования взаимосвязи мотивационных особенностей и успешности профессиональной деятельности специалиста по продажам в работе использовался ряд психологических и специальных экономических и маркетинговых методик, находящих возможности применения в рамках данного исследования. В зависимости от направления исследования все методы были разделены на следующие группы. Методы исследования мотивационных особенностей специалистов по продажам: методика диагностики трудовой мотивации Герчикова В.И., методика оценки притязаний личности Гербачевского В.К., методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере Потемкиной О.Ф., методика измерения мотивации достижения Мехрабиана А.А. Методы исследования внутренних критериев успешности профессиональной деятельности: анкета определения субъективных критериев и оценки успешности профессиональной деятельности, тест «Интегральная удовлетворенность трудом» Батаршева А.В.

Для проведения исследования взаимосвязи успешности профессиональной деятельности и мотивационных особенностей специалиста по продажам нами была сформирована группа исследования из специалистов по продажам в количестве 137 человек. Специалисты по продажам в нашем исследовании представлены группой лиц с выраженной направленностью на торговую деятельность. При выделении лиц с направленностью на торговую деятельность учитывался факт работы в розничной торговле.

Успешность профессиональной деятельности – это качественная оценка результатов деятельности, включающая в себя объективные результаты и субъективное отношение к этим результатам самого человека. Успешность профессиональной деятельности выступает как интегральный показатель эффективности труда, самоактуализации профессионального потенциала работника и признания внешней средой его достижений.

Успешности профессиональной деятельности оценивается на основании выделения оценочных критериев – прямые и косвенные, внешние и внутренние. Прямым внешним критерием оценки успешности деятельности специалиста по продажам будет являться показатель выполнения плана продаж сотрудником. При этом косвенным внешним критерием оценки успешности деятельности будет являться выполнение стандартов обслуживания клиентов, принятых в организации. Прямым внутренним критерием оценки успешности деятельности специалиста по продажам будет являть-

ся самооценка специалистом успешности собственной деятельности, косвенным внутренним же будет являться – удовлетворенность трудом.

В результате математической обработки данных, полученных с помощью методов исследования внешних и внутренних критериев профессиональной успешности, выборка испытуемых по критериям успешности распределилась следующим образом. Основная часть респондентов имеет средний уровень по показателям эффективности профессиональной деятельности, 13% имеют низкий уровень, что связано с низким выполнением плановых показателей продаж и ошибками в выполнении корпоративных стандартов обслуживания. В свою очередь, 16,3% имеют высокий уровень успешности, который определяется эффективным осуществлением профессиональных действий, эффективным общением с клиентами и инициативностью. Что касается внутренней оценки, то полученные нами результаты свидетельствуют о том, что большинство специалистов по продажам имеют средний уровень удовлетворенности работой (48%), 25% специалистов по продажам довольны своей профессией, должностью, заработной платой, условиями труда и т.д. 27% не удовлетворены своей профессиональной деятельностью. Среди причин вызывающих неудовлетворенность трудом можно отметить высокую степень ответственности, жесткую регламентацию деятельности, высокий уровень требований к специалисту не соответствующий материальному и моральному вознаграждению, отсутствие возможности к продвижению по службе.

Согласно логике нашего исследования на этом этапе необходимо было сформировать две полярные группы. Исходя из поставленной задачи, для дальнейшего анализа были отобраны лишь те испытуемые, показатели которых по двум критериям успешности были выше и ниже среднего. Из числа испытуемых были отобраны респонденты с высокими и низкими показателями по исследуемым критериям.

Для выявления статистически значимых различий среди мотивационных особенностей специалистов по продажам, представляющих изучаемые полярные группы, был использован непараметрический критерий Манна-Уитни. Определения достоверных различий в мотивационных характеристиках успешных и неуспешных специалистов по продажам дает нам возможность описания мотивационных особенностей специалистов данных полярных групп.

Успешные специалисты по продажам характеризуются преобладанием в мотивационной сфере мотивации достижения ($p=0,002$), неуспешные специ-

алисты по продажам демонстрируют мотив избегания ($p=0,002$). Мотивация успеха предполагает ориентацию на достижение высоких результатов в деятельности. Мотивация избегания неудач предполагает не достаточную уверенность в себе, главное не допустить ошибки, избежать неуспех, даже ценой сильной трансформации первоначальной, главной цели, ее полного или частичного недостижения.

Успешные специалисты по продажам, как правило, целеустремленны, ориентированы на высококачественное выполнение трудовых действий, на достижение максимальных результатов. Неуспешные специалисты не всегда сильно мотивированы на высокий результат, в сложных ситуациях, по-видимому, возможен отказ от активных действий, излишняя осторожность и осмотрительность. По-видимому, преобладание мотивации к успеху можно объяснить характером профессиональной деятельности: необходимостью самостоятельно принимать решения, возможностью деятельного вмешательства в события.

Как видно, из представленных материалов достоверные различия наблюдаются в ориентации на процесс ($p=0,026$), альтруизм ($p=0,002$), эгоизм ($p=0,030$), деньги ($p=0,010$), свободу ($p=0,003$). Успешные специалисты по продажам более ориентированы на процесс трудовой деятельности, они получают от него удовольствие, соответственно, качественнее его выполняют и являются более успешными. Также в своей деятельности они больше ориентируются на альтруизм, то есть в их представлениях они не просто продают, а помогают тем людям, с которыми работают, удовлетворяют их потребности, делают их жизнь лучше. При этом успешные специалисты по продажам также имеют ориентацию на деньги и свободу, то есть имеют некоторое видение, какие собственные потребности они удовлетворяют за счет своей профессиональной деятельности. Неуспешные специалисты по продажам выделяются ориентацией на эгоизм и собственный комфорт. Они не готовы переступить через собственную зону комфорта,

поэтому их профессиональная деятельность остается неуспешной.

Среди типов трудовой мотивации в полярных группах исследования наблюдаются значимые различия в инструментальном ($p=0,020$), патриотическом ($p=0,028$) и люмпенизированном ($p=0,006$) типах трудовой мотивации. Успешные специалисты по продажам умеют соотнести трудовые затраты и получаемый результат, умеют использовать профессиональные инструменты, получают от процесса удовольствие, соответственно, рассчитывают на достойное вознаграждение. При этом у успешных специалистов имеет место высокая лояльность к работодателю, к успехам организации, важен тот вклад, который они несут в общее дело. Неуспешные специалисты характеризуются негативной мотивацией, избеганием ответственности.

Обращает на себя внимание, что успешные специалисты по продажам имеют статистическое различие от полярной группы в выраженности внутреннего мотива ($p=0,002$), оценки уровня достигнутых результатов ($p=0,015$), оценки своего потенциала ($p=0,038$), намеченного уровня мобилизации усилий ($p=0,043$), инициативности ($p=0,038$). Неуспешные специалисты отличаются уровнем выраженности мотива избегания ($p=0,002$). То есть, успешные специалисты изначально оценивают свои результаты и потенциал выше, проявляют большую инициативность и мобилизацию.

Таким образом, описание мотивационных особенностей специалистов двух полярных групп позволяют сформировать целостное понимание и более полное представление о психологических особенностях успешных специалистов, понять значимость каждой характеристики.