

3. *Сорокина А.И.* Психологическое исследование конфликтности в детском возрасте / А.И.Сорокина. Москва: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2008. 456 с.

М. С. Сергеева
Екатеринбург, РГППУ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОДАВЦОВ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Современная сфера обслуживания ставит многообразие задач, решение которых непосредственно связано с теми или иными особенностями работников. Так для того, чтобы реализовать одну из важнейших целей сферы обслуживания – обеспечивать наиболее удачно нужды населения, необходимо осуществлять эффективный подбор кадров торгового предприятия.

В условиях рыночной экономики повышение уровня продаж является основной и главной целью каждого предпринимателя, торгового работника. Эффективность торговли на местах целиком зависит от умений продавца. И прибыль в данном случае является не только залогом сохранения доходов конкретных предприятий, но и в связи с этим сохранением рабочих мест на этих предприятиях, а также сохранением уровня экономики в отдельно взятом регионе, стране.

Профессионально важными качествами специалиста в сфере обслуживания (торговле) являются, прежде всего, личностные компоненты деятельности: психологический аспект взаимоотношений работника торговли и покупателя присутствует даже при простейших манипуляциях. Специфика профессиональной деятельности продавца состоит в том, что он в процессе своей работы не столько манипулирует предметами, сколько создает взаимоотношения с людьми. Продуктом его труда является не материальная вещь, а определенная ситуация – совершение сделки, продажа товара или услуги.

От продавца требуется не только профессиональные знания, умения и навыки, но и умение грамотно общаться, налаживать отношения с разными людьми, брать на себя ответственность, умение адекватно воспринимать ситуации неуспеха.

Согласно получившей в отечественной психологии наибольшую известность классификации профессий Е.А. Климова, можно выделить краткий пере-

чень качеств, которые очень важны в работе представителей профессий типа «Человек-человек»:

- устойчивое хорошее настроение в процессе работы с людьми;
- потребность в общении;
- способность понимать намерения, помыслы, настроения людей;
- умение быстро разбираться во взаимоотношениях людей;
- умение находить общий язык с разными людьми;
- умение устанавливать и поддерживать контакты общения;
- умение понимать психофизиологическое состояние людей;
- умение оказывать влияние на других людей;
- умение проявлять выдержку, спокойствие, доброжелательность;
- наличие речевых способностей;
- развитие словесно-логического мышления не ниже среднего уровня [7].

Для успешного труда по профессиям этого типа нужно научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать людей, разбираться в их особенностях, а также овладеть знаниями в соответствующей профессиональной области.

В данном случае мы рассматриваем профессию, связанную со сферой обслуживания, профессию продавца. Предметом обслуживания, преобразования здесь являются различные группы населения, люди разного возраста.

Теория профессионального выбора американского исследователя Дж. Холланда, развиваемая с начала 70-х гг., выдвигает положение, что профессиональный выбор обусловлен тем, какой тип личности сформировался. Торговых работников (продавцов) мы можем отнести как к предпринимательскому, так и к социальному типу [10].

Руководители торговых предприятий, принимая на работу сотрудников, отталкивается от потребности в определенных категориях специалистов, учитывает их профессиональные и личностные качества. В большинстве случаев, нанимая на работу продавцов, от них ожидается проявления следующих основных компетенций:

Внимание к покупателю – стремление уделять первостепенное внимание потребностям покупателей, предлагать помощь и пути решения, оставаясь неизменно дружелюбным и искренним.

Инициативность – стремление выдвигать ценные для бизнеса идеи, браться за их исполнение и воплощать в реальность. Делать все для выполнения и перевыполнения задач, не дожидаясь дополнительных указаний.

Работа в команде – стремление эффективно работать в коллективе, помогая и коллег.

Стремление к успеху – неудовлетворенность существующим положением дел, стремление к новому, установление высоких стандартов и сложных задач и постоянное стремление к их перевыполнению.

Современными российскими HR-специалистами О. Апиной и Н. Моисеенко к идеальному профилю должности продавца отнесены, в частности, коммуникативные навыки: эффективность взаимодействия, умение слушать (межличностное понимание), гибкость в общении, решение конфликтов при взаимодействии с клиентами.

В разработанной модели компетенций позиционируются как требуемые следующие личностные качества продавца: дисциплинированность, исполнительность, ответственность, работоспособность, стрессоустойчивость/саморегуляция, готовность к изменениям/саморазвитию [1].

Т.М. Бабаевым были раскрыты особенности познавательной и личностных сфер профессии продавца. Все продавцы были разделены на две группы: успешных и менее успешных. Основанием такого деления являлась результативность их деятельности, т.е. объемы продаж и выручка. Дана психологическая характеристика профессиональной деятельности успешных и менее успешных продавцов.

Успешные продавцы знают предмет своей производственной деятельности, т.е. всесторонне осведомлены о ней. Они умеют располагать к себе людей, вызывать у них доверие, способны к быстрому установлению контактов с новыми людьми, умеют вести деловую беседу, переговоры. Они ясно и убедительно говорят, их речь отличается живостью и конкретностью. Они четко понимают поставленную цель. Их личные цели совпадают с целями той организации, где они работают. Такое совпадение в итоге приводит к успеху в профессиональной деятельности этой группы испытуемых [2].

Эти продавцы обладают контактностью, умением работать с людьми и приносят прибыль фирме, благодаря трудолюбию, общительности и настойчивости. Им присущи маневренность и глубокое понимание целей деятельности. Успешные продавцы способны к быстрдействию в условиях дефицита времени, уравновешенны, в конфликтных ситуациях у них присутствует самообладание. Для них процесс продажи - это творчество.

Благодаря таким талантам обычно рождаются новые способы и методы работы с клиентами. Как правило, эти продавцы умеют учитывать возраст,

внешность покупателя, возможную профессию и знают, что правильно и эффективно показать - «все равно, что наполовину продать». Они делают упор на постоянный личный рост, используют сильные эмоции в процедуре продажи; убеждают с помощью эффективного использования телодвижений; увеличивают силу воздействия на клиента, овладевая различными невербальными средствами, которые применяются в процессе продажи, и умеют вовремя преподнести товар, «провести» покупателя через все этапы продажи - в этом заключается профессионализм этих продавцов. В результате этого успешные продавцы, как правило, имеют большой объем продаж и выручку.

Менее успешные продавцы недостаточно знают предмет своей производственной деятельности, т.е. неглубоко осведомлены о своей профессиональной деятельности. Они недостаточно располагают к себе клиентов, с трудом устанавливают контакт с новыми людьми, не вызывают у покупателей доверия, слабо ведут деловую беседу, переговоры. Как правило, они невнимательны к интересам покупателей и не могут организовать для них доброжелательную встречу; сообщают недостаточно полезной информации для клиента; не обладают нужной контактностью, не всегда общительны и настойчивы. В состоянии утомления такие продавцы зачастую проявляют агрессию. Они не сосредоточены на сути своей работы.

Менее успешные продавцы плохо переносят провалы и полосу невезения, поэтому не могут заранее предотвратить неудачи. Часто теряются и не знают, какой товар предложить. Они недостаточно обладают способностью управлять собой, своими эмоциями, поступками и поведением. В результате всего этого они не всегда имеют большой объем продаж, хорошую выручку и не могут долго работать на одном месте [2].

Е.С. Романова, осуществляя психологический анализ деятельности продавца при составлении профессиограммы этой популярной профессии, выделяет качества и способности, обеспечивающие эффективность выполнения профессиональной деятельности продавца и качества, препятствующие эффективности:

I. Способности:

- грамотная, краткая, выразительная, понятная речь;
- оперативность;
- хорошая память;
- развитое обоняние/тактильная чувствительность/зрительная чувствительность (в зависимости от специфики отдела или магазина);

- хороший глазомер;
- развитое воображение;
- большой объем, концентрация, распределение и переключение внимания;

- выдержка;
- артистичность.

II. Личностные качества, интересы и склонности:

- общительность;
- самоконтроль (умение управлять собой - эмоциями, поступками, поведением);

- терпение;
- выдержка;
- снисходительность;
- ровное и спокойное отношение к людям;
- эмоциональная устойчивость;
- оперативность;
- расторопность;
- внимательность;
- ответственность;
- честность;
- доброжелательность;
- наблюдательность;
- умение убеждать.

III. Качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности:

- плохая память;
- нечеткая речь (заикание и т.д.);
- медлительность;
- нерасторопность;
- грубость [10].

Эффективность труда чаще рассматривается как комплексная характеристика профессиональной деятельности, выраженная в ее количественно-качественных показателях, а также детерминированная интегральными свойствами человека как личности, обеспечивающая достижение достаточно высокого социально значимого результата и получение продуктов труда (материальных, духовных), соответствующих требованиям общества. Близкие понятия – ре-

зультативность, продуктивность, успешность, оптимальность, рациональность. Наибольшее значение проблема эффективности профессиональной деятельности приобрела в психологии труда, психологии профессионализма, акмеологии [9].

Накоплен большой научный материал о следующих подходах к изучению эффективности. Центральной в работах отечественных ученых выступает разработка принципов, выявление закономерностей, поиск психологических факторов, способствующих повышению эффективности профессиональной деятельности руководителей и специалистов.

Эффективность труда человека зависит, согласно М.А. Дмитриевой, от того, что человек может (задатки, способности), хочет (мотивация), знает (знания, умения, навыки) и успевает (рабочее состояние) [6].

Н.С. Пряжников выделяет следующие факторы эффективности: 1) субъективные (состояние работающего человека; уровень подготовленности; профессионально-важные качества; мотивация) и 2) объективные факторы (организация деятельности и рабочего места; санитарно-гигиенические; психофизиологические; эстетические и социально-психологические факторы) [11].

В.А. Бодров называет 1) индивидуальные (субъектные): морально-нравственные качества, профессиональные качества, психологические, физиологические и физические особенности и 2) групповые (объектные) факторы: средства деятельности, ее содержание, условия, организация, методы и критерии оценки субъекта деятельности [3].

Эффективность деятельности рассматривается А.А. Деркач, Н.В. Кузьминой, В.Г. Зазыкиным как качественная и количественная характеристика профессионализма, то есть как его основной показатель. Эффективность в свою очередь тоже имеет свою систему критериев и показателей. Но анализ литературы показал, что критерии и показатели эффективности и профессионализма рассматриваются как общие. Н.В. Кузьмина рассматривает профессионализм деятельности и профессионализм личности [5, 8].

На примере торговых работников В.В. Назаренко были исследованы психологические детерминанты эффективности профессиональной деятельности.

Эффективность профессиональной деятельности определяется в диссертационной работе как комплексная характеристика, выраженная в количественно-качественных показателях, обеспечивающая достижение достаточно высо-

кого социально значимого результата, получение продуктов труда (материальных, духовных), соответствующих требованиям общества, и учитывающая материальные, временные, психофизиологические затраты [9].

Основными психологическими детерминантами эффективности профессиональной деятельности торговых работников являются детерминанты индивидуального и группового генезиса.

Психологическими особенностями деятельности торговых работников являются коммуникативная насыщенность процесса деятельности, влияние СПК в группе торговых работников на эффективность профессиональной деятельности, адаптивность торгового работника, стрессоустойчивость продавца, конфликтогенность взаимодействия в диаде «продавец-покупатель», необходимость соблюдения баланса интересов организации в получении прибыли и интересов покупателя в удовлетворении своих потребностей [9].

В.В. Назаренко была предложена обобщенная классификация критериев эффективности. Эффективность деятельности торговых работников оценивается *двумя группами критериев. Объективные (экономические) критерии*: производительность, качество, надежность, оптимальность, ритмичность, мобильность, сработанность. *Субъективные (психологические) критерии*: удовлетворенность трудом, работоспособность, напряженность, мотивированность, целенаправленность, компетентность, общительность.

При обработке экспертных профессиографических данных исследователем было выяснено, что ПВК торговых работников являются высокий уровень общительности, личная мотивированность на достижение, высокая вербальная культура, высокий уровень развития мнемических процессов, высокие общие умственные способности, развитые социально-перцептивные способности (умение правильно оценить окружающих людей, выявить их слабые и сильные стороны), трудолюбие, коммуникативная компетентность (умение слушать других и учитывать их мнение), быстрая и правильная вербализация своих мыслей, дипломатичность, конформность. Индивидуально-психологическая детерминанта эффективности профессиональной деятельности торговых работников представлена этими ПВК. Данные качества важны для высокой эффективности деятельности торговых работников [9].

Индивидуально-психологическая детерминанта включает факторы низкой эффективности деятельности торговых работников. К таким ПВК (про-

фессионально вредным качествам) торговых работников относятся эмоциональная неустойчивость, психическое нездоровье, отсутствие чувства такта, неуравновешенность, нетерпимость к людям, эгоистичность, прямолинейность, низкие общие умственные способности, недостаточная профессиональная компетентность, склонность к доминированию над покупателями и в коллективе.

Интегральными факторами эффективности профессиональной деятельности торговых работников, входящими в индивидуально-психологическую детерминанту, являются высокие общие умственные способности, дипломатичность, конформность, зависимость. Их интегральность состоит в одновременном непосредственном влиянии на эффективность и опосредованном, через детерминанту группового воздействия (сплоченность, ЦОЕ, социометрический статус, СПК).

По Н.В. Гришиной, эффективный продавец должен опираться в своей работе на концепцию «помогающих отношений», разработанную в трудах многих психологов (К.Роджерс, Е.П.Кораблина, А.Ф.Бондаренко), и реализовывать клиент-центрированный подход. Это повышает уровень требований к кандидатам при профессиональном отборе [4].

Итак, продавцу как работнику торговли необходимо обладать набором психологических особенностей, которые могут отчасти определять его эффективность или неэффективность как субъекта профессиональной деятельности, наряду с трудовым стажем, опытом работы, знаниями и умениями.

В рамках настоящего исследования представляется возможным конкретизировать требования деятельности торгового работника (продавца) к его психологическим особенностям (профессионально важным качествам, свойствам, способностям) методом профессиографирования, проведения экспертных оценок и интервью с руководителями (предпринимателями). Также нами ставится задача проанализировать, существует ли взаимосвязь между психологическими особенностями продавцов и эффективностью их профессиональной деятельности по объективному (экономическому) показателю (уровню продаж).

Результаты исследования могут быть использованы при решении задач профотбора на должность продавца, а также применимы при составлении профессиограмм торговых работников, учтены при подготовке программ учебных курсов профильных образовательных учреждений.

Библиографический список

1. *Апина О., Моисеенко Н.* Рисуем идеальный профиль должности / О. Апина, Н. Моисеенко // Журнал «Справочник по управлению персоналом» №11, 2009. [Электронный ресурс]. Портал для менеджеров по персоналу. Режим доступа: <http://www.pro-personal.ru/journal/316/8411>.
2. *Бабаев Т. М.* Общительность как базовое свойство личности в коммерческой деятельности (на примере профессии продавца): Автореф. дис. канд. психол. наук / Т. М. Бабаев. Москва, 2005, 25 с.
3. *Бодров В.А.* Психология профессиональной пригодности / В. А. Бодров. Москва: ПЕР СЭ, 2001. 511 с.
4. *Гришина Н.В.* Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы / Н. В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. Санкт-Петербург, 1997.
5. *Деркач А.А., Зазыкин В.Г.* Акмеология: Учебное пособие / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 256 с.
6. *Дмитриева М.А., Дружилов С.А.* Уровни и критерии профессионализма: проблемы формирования современного профессионала / М. А. Дмитриева, С. А. Дружилов // "Сибирь. Философия. Образование". Альманах Сибирского Отделения Российской Академии Образования. 2000 (выпуск 4). С. 18-30.
7. *Климов Е.А.* Введение в психологию труда / Е. А. Климов. Москва, 1988.
8. *Кузьмина Н.В., Реан А.А.* Профессионализм педагогической деятельности / Н. В. Кузьмина, А. А. Реан. Санкт-Петербург.: Изд-во С.-Петербургского ун-та, 1993. 238 с.
9. *Назаренко В.В.* Психологические детерминанты эффективности профессиональной деятельности: автореф. дис. канд. психол. наук / В. В. Назаренко. Москва, 2009. 26 с.
10. *Романова Е.С.* 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. 2-е изд / Е. С. Романова. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 464 с.
11. *Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю.* Психология труда и человеческого достоинства: Учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. Москва: Издательский центр «Академия», 2001. 480 с.