

ВЫЯВЛЕНИЕ СВЯЗИ ИНДИВИДУАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

IDENTIFICATION OF THE RELATIONSHIP OF INDIVIDUAL AND PERSONAL CHARACTERISTICS OF SALES MANAGERS WITH THE EFFECTIVENESS OF PROFESSIONAL ACTIVITY

ПОЛУЧЕНО 01.03.2023 ОДОБРЕНО 10.03.2023 ОПУБЛИКОВАНО 25.04.2023

УДК 159.92 DOI 10.12737/2305-7807-2023-12-2-70-76



ТОКАРЕВА Ю.А.

Д-р психол. наук, профессор, заведующая кафедрой управления персоналом, Уральский гуманитарный институт, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург

TOKAREVA YU.A.

Doctor of Psychological Sciences, Professor, Head of the Department of Human Resources Management, Ural Humanitarian Institute, Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

e-mail: ulia.tokareva@yandex.ru



ПОЛОЗОВ А.А.

Д-р пед. наук, доцент, профессор Института физической культуры, спорта и молодежной политики, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург

POLOZOV A.A.

Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Professor of Institute of Physical Culture, Sports and Youth Policy, Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

e-mail: A.A.Polozov@mail.ru



ПЕТУХОВА М.Е.

Магистрантка, Институт физической культуры, спорта и молодежной политики, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург

PETUKHOVA M.E.

Master's Degree Student, Institute of Physical Culture, Sports and Youth Policy, Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

e-mail: mr705@mail.ru



МОРОХОВ Н.Д.

Ассистент кафедры управления персоналом, Уральский гуманитарный институт, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург

MOROKHOV N.D.

Assistant, Department of Human Resources Management, Ural Humanitarian Institute, Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg

e-mail: n.d.morokhov@urfu.ru

Аннотация

Статья посвящена исследованию личностных особенностей менеджеров по продажам и их влиянию на уровень профессиональной успешности. Успешный менеджер по продажам — тот, за которым «охотятся» руководители компаний. Ему предлагают работу на самых выгодных для него условиях. Благодаря тому, что эффективно ведет клиента по воронке продаж — от первого касания до закрытия сделки; продает с ми-

нимальными скидками или вовсе без них; запускает сарафанное радио и мотивирует клиента приводить новых покупателей; получает удовольствие от работы; после каждой продажи стремится получить еще больше клиентов, прибыли и драйва.

В статье рассматриваются критерии успешности, индивидуально-личностные особенности менеджеров и их взаимосвязь с эффективностью профессиональной деятельности в продажах.

С использованием методик тестирования типа личности MBTI и теста Вайсбанда И.Д. выполнен анализ способностей менеджеров по продажам мотивировать клиентов к покупке с учетом типа их характера, а также способности менеджера обосновывать выгоду покупки для клиента исходя из его профильной деятельности.

Изучены и сформулированы требования работодателей к менеджерам по продажам, подобраны необходимые материалы и методы тестирования, а также сформирована модель отбора менеджера по продажам на основе структуры личности. Выявлено положительное влияние использования типологической модели структуры личности при решении задач по подбору менеджеров по продажам. Заявленная в статье методика позволяет достичь ожидаемых результатов от работы соискателя на данную должность.

Ключевые слова: индивидуально-личностные особенности менеджеров, эффективность деятельности, исследование личности, менеджер по продажам.

Abstract

The article is devoted to the study of personal characteristics of sales managers and their impact on the level of professional success.

A successful sales manager is the one that company executives are "hunting" for. He is offered a job on the most favorable terms for him. Due to the fact that: effectively leads the client through the sales funnel — from the first touch to the closing of the transaction; sells with minimal discounts or without them at all; launches word of mouth and motivates the client to bring new customers; gets pleasure from work; and after each sale, it strives to get even more customers, profits and drive.

The article examines the criteria and individual personal characteristics of managers and their relationship with the effectiveness of professional activity in sales.

Using the MBTI personality type testing methods and the I.D. Weisband test, the analysis of the sales managers' abilities to motivate customers to purchase, taking into account their type of character, as well as the manager's ability to justify the benefits of the purchase for the client based on his profile activities, was carried out.

The authors studied and formed the requirements of employers for sales managers, selected the necessary materials and testing methods, and also formed a model for selecting a sales manager based on the personality structure. Based on the data obtained, the positive impact of using a typological model of the personality structure in solving tasks for the selection of sales managers was revealed.

Keywords: individual and personal characteristics of managers, performance, personality research, sales manager.

ВВЕДЕНИЕ

Проблема выявления связи индивидуально-личностных особенностей менеджеров по продажам с эффективностью профессиональной деятельности имеет на современном этапе развития общества особую значимость [15]. Психологизация деятельности специалиста, акцентирование внимание на проявлении мягких компетенций (soft skills) придает профессии новый фокус внимания. В связи с выявленными в психологической науке и практике знаниями о связи индивидуально-личностных особенностей с психологической готовностью к деятельности, о влиянии определенных личностных черт на эффективность деятельности и результативность труда, выявление инструментов и механизмов диагностики представляет интерес как для специалиста, так и для работодателя [16]. Знание индивидуально-личностных особенностей специалиста, соотношение его особенностей с необходимыми способностями, влияющими на эффективность труда, позволит как на этапе отбора, так и на этапе развития специалиста действовать более четко и целенаправленно. Подход, ориентированный на конкретные индивидуально-личностные особенности специалиста, позволит оптимизировать процесс работы с молодым специалистом, а также создаст четкое представление о его «зоне ближайшего развития».

С целью изучения связи индивидуально-личностных особенностей с эффективностью деятельности использовался традиционный дизайн исследования. Исследование состояло из пяти этапов. На первом этапе, который осуществлялся методом анкетирования, опроса работодателя и ведущих специалистов в области менеджмента, формировался общий список требований работодателя к менеджерам по продажам; на втором этапе на основании выделенных требований, а также «портрета успешного менеджера по продажам» осуществлялся подбор психодиагностических методик, отвечающих цели исследования; на третьем этапе проводилось исследование с использованием подобранных методик на группе менеджеров по продажам; на четвертом этапе осуществлялось соотнесение и выявление связи ин-

дивидуально-личностных особенностей с эффективностью деятельности, а именно уровнем продаж. На завершающем этапе сформирована модель отбора менеджера по продажам на основе структуры личности MBTI/ММРП/интеллект.

МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

С целью выявления индивидуально-личностных особенностей менеджеров по продажам использовался следующий набор методов и методик: наблюдение; Миннесотский многоаспектный личностный опросник ММРП (СМОЛ); методика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) Федоршина; методика мотивации Эллера; методика расчета социально-психологических установок на «альтруизм — эгоизм», «процесс — результат» Потемкиной; биографический опросник (В1У) В.Н. Тороковой, для выявления более подробных биографических данных кандидатов на должность.

Исследование выполнялось на базе компаний «Sales Expert», 2ГИС и Абак Пресс, Екатеринбург, Россия. В исследовании приняли участие 15 менеджеров. Критерием эффективности работы менеджера считали общую стоимость заказанных его клиентами товаров. Средний оборот менеджеров составлял 98 условных единиц в месяц. По договоренности с работодателями в эксперименте участвовали менеджеры различного пола (50/50), возраста (средний возраст 31 год) и опыта работы (от 1 года до 12 лет).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проанализируем мнение о наиболее важных индивидуально-личностных и профессионально-важных качествах менеджеров по продажам со стороны работодателей, их требования к профилю деятельности. На данном этапе исследования были опрошены 17 работодателей, занимающихся торговой деятельностью, а также объявления, которые размещены на сайте HeadHunter. Всего было взято 130 объявлений на вакансию менеджера по продажам. Приведем часть из них, где содержатся основные требования работодателя.

№ 1. Внимательность, желательна женщина, без в/п, ВО, опыт работы, пунктуальность, желание работать и развиваться, грамотная речь, активность, общительность.

№ 2. Опыт работы в продажах, активность. Знание сегмента деятельности.

№ 3. Активность, ответственность, умение общаться с людьми, опыт работы приветствуется.

№ 4. Хорошие навыки делового общения, ведения переговоров, грамотная речь; обучаемость, позитивное отношение к работе, целеустремленность, энергичность, желание зарабатывать.

№ 5. Опыт в активных продажах либо огромное желание развиваться в данной сфере.

№ 6. Коммуникабельность, умение убеждать, уверенность в себе; быстрая обучаемость, активность, нацеленность на результат.

№ 7. Успешный опыт работы на рынке, активность, настойчивость.

№ 8. Опыт работы в области продаж от 2 лет; знание сегмента деятельности, коммуникабельность, целеустремленность; самостоятельность; грамотная и уверенная речь; ответственность.

№ 9. Опыт работы приветствуется, элементарные навыки менеджера, обучаемость, активность, стрессоустойчивость.

№ 10. Грамотная речь, коммуникабельность, активная жизненная позиция.

№ 11. Способность и желание обучаться; коммуникативные навыки и готовность к большому количеству общения, активность, ответственность, нацеленность на достижение результата.

№ 12. Опыт работы в продажах; навыки ведения переговоров, работа на результат; активность, целеустремленность, коммуникабельность.

№ 13. Опрятный внешний вид, знание основ сегмента деятельности, грамотная речь, отсутствие вредных привычек, целеустремленность и желание зарабатывать.

№ 14. Опыт работы в прямых продажах, активность, ответственность.

№ 15. Умение ведения переговоров и проведения презентаций; навык телефонных переговоров по назначению встреч; навык формирования коммерческих предложений ориентированность на результат; грамотная речь; трудолюбие; коммуникабельность.

№ 16. Опыт прямых продаж не менее 3 лет, желание зарабатывать, развитые коммуникативные навыки, хорошо поставленная речь.

№ 17. Активный и целеустремленный, энергичный с желанием работать, быстро принимать решения.

№ 18. Ответственность, внимательность, активность, успешный опыт активных продаж.

№ 19. Ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, целеустремленность, нацеленность на результат, активная жизненная позиция.

№ 20. Опыт продаж, навыки ведение переговоров, грамотность, обучаемость, умение работать в команде и самостоятельно, упорство в достижении поставленных целей.

В результате проведенного анализа требований к индивидуально-личностным и профессиональным качествам менеджера сформирована табл. 1. Как мы можем видеть из табл. 1, агрегированные качества менеджера по продажам дают: целеустремленность — 20% всех запросов, навык переговоров — 18%, опыт — 14%, активность — 11%, коммуникабельность — 11%, обучаемость — 9%. В сумме это составляет 82% всех пожеланий работодателя. Остальные качества носят разноплановый характер, хотя можно выделить ответственность — 8%.

Основными профессионально важными качествами для должностей менеджера по продажам являются коммуникабельность; активность, ответственность; инициативность; эмоциональная реакция; организационные способности; целеустремленность. На основании профессионального назначения менеджера по продажам были подобраны методы диагностики, позволяющие получить представление о действительном уровне развития требуемых качеств.

Так, для определения типа характера опрошенных сотрудников за основу взят Миннесотский многоаспектный личностный опросник ММРІ (СМОЛ). Это наиболее изученная и одна из самых популярных психодиагностических методик, предназначенная для исследования индивидуальных особенностей и психических состояний личности. Согласно ранее проводимым исследованиям с использованием данного метода, для менеджера по продажам важно умение выбрать наиболее адекватный инструментарий мотивирования к покупке. На наш взгляд, здесь ключевую роль играет верное определение типа характера собеседника. Знание типа характера позволяло изменить технологию продаж. Например, на людей с параноидальным типом лучше всего действуют аргументы «последний экземпляр». Нарциссы более чувствительны к факторам, которые выделяют их из окружающих. Для компульсивных людей важно соблюдение всего пакета условий, доскональность в оформлении и т.п. Типология характера клиента требует модификации аргументации менеджера по продажам.

На цену услуги, товара для клиента оказывают влияние множество факторов: скидка, доставка, надежность поставщика, удобство работы и т.д. Есть необходимость сделать для клиента очевидным выгоду от сотрудничества с учетом всех факторов сделки. Тест являлся проверкой способности менеджера показать выгоду клиенту применительно к его профильной деятельности.

Диагностика группы испытуемых по методике Эллерса (достижение успеха (ДУ), избегание неудачи (ИН)) показала преобладание мотивации достижения успеха по сравнению с мотивацией избегания неудачи у большинства менеджеров по продажам из числа испытуемых (86%). Корреляция между показателями интернальности и общим объемом продаж за три месяца, как и корреляция между объемом продаж и показателями коммуникативной компетентности, оказались значимыми. Наблюдение дало возможность заключить, что уровень коммуникативной компетентности достаточно высок у большинства менеджеров по продажам.

Нами выделено шесть факторов, четыре из которых описывают личностные инварианты и критерии профессионально успешных менеджеров: профессионально-успешный, толерантно-успешный, удовлетворенный профессией, интернально-независимый. Два фактора оценивают личностные инварианты менеджеров по продажам с низким уровнем профессиональной успешности (профессиональный маргинализм): социально-обособленный, доминантно-элитарный. Доказано влияние личностных особенностей и профессиональных критериев на уровень профессиональной успешности менеджеров по продажам. Практическая значимость исследования заключается в возможности использовать эмпирическую модель личностной профессиональной успешности для прогнозирования целевой переменной (интегрального качества) успешных менеджеров по продажам и, как следствие, повышения уровня профессиональной успешности.

На следующем этапе проведены психодиагностика менеджеров и соотнесение ее результатов с эффективностью деятельности (оборот фактический), отраженные в табл. 2.

Таблица 1

Сводная таблица требований работодателей к менеджерам по продажам

Группа однородных качеств в контенте	число цитирований	%	Суммарный % групп	Группа однородных качеств в контенте	число цитирований	%	Суммарный % групп
целеустремленность	9						
нацеленность на результат	5						
активная жизненная позиция	5						
развиваться	3						
достижение	2						
уверенность	2						
инициативность	1						
упорство	1						
Σ	28	20	20				
навык переговоров	7						
грамотная речь	13						
грамотность	1						
самостоятельность	2						
принимать решение	1						
способность убеждать	2						
Σ	26	18	38				
опыт	20			Оставшиеся качества			
	20	14	52				
активный	8			ответственность	6		
энергичность	4			внимательность	2		
работоспособность	2			пунктуальность	2		
трудолюбие	1			исполнительность	1		
Σ	15	11	63		11	8	90
коммуникабельность	9						
общительность	2			зарабатывать	4		
коммуникативный	2			стрессоустойчивость	4		
общение	2			отсутствие вредных привычек	2		
Σ	15	11	73				
обучаемость	5						
знание	4			аналитический	1		
строительный	2			внешний вид	1		
структура	1			харизма	1		
телефонный	1			честность	1		
Σ	13	9	82	Σ	142		100

Таблица 2

Результаты изучения индивидуально-личностных особенностей менеджеров и эффективности деятельности

ФИО	Оборот факт./ эффективность деятельности	пол	МВТИ	ТХ	Стаж	Age	тест мотив	тест макрет
	ус единиц	м/ж			год	год	N верных ответ	
И.В.А	110	ж	ISTJ	депрессивный	2	24	6	5
П.Л. А	40	м	ESFJ	психопатический	1	23	4	5
К. Б.М.	70	м	ESFJ	мазохистический	1	26	5	5
Т. Е. А.	80	м	ENFP	нарциссический	1	28	4	7
Т.О. М.	200	ж	ESFP	мазохистический	4	28	5	5
В.И. О.	50	м	ESTJ	нарциссический	0,5	22	5	3
Д.А.Ю	170	ж	INFP	параноидальный	4	24	4	1
Ч.И. А.	60	ж	ESTJ	мазохистический	0,75	22	2	3
К.А. Д.	30	м	ISTP	мазохистический	0,5	24	6	1
Ч Н.А.	130	ж	ISFJ	истерический	1	25	2	2
Ш.Е Р	65	м	INTJ	депрессивный	2	24	3	6
Л.А.С.	110	м	ESTJ	истерический	2	26	3	2
К. С.А.	110	м	ESFJ	параноидальный	1	27	7	4
Н.А. З.	50	ж	ISFJ	мазохистический	1	29	2	3
Ж.Е. Ю.	70	ж	ESFJ	мазохистический	2,25	29	4	1

Примечания: Перечисленные заглавные буквы означают первую букву слова: J — judging (рассудительность); P — perceiving (восприимчивость); I — introversion (интроверсия); E — extraversion (экстраверсия); S — sensation (ощущение); N — intuition (интуиция); T — thinking (размышление); F — feeling (чувствование).

Все менеджеры прошли тестирование MBTI, СМОЛ (сокращенный вариант ММПИ). Из сопоставления полученных результатов MBTI, СМОЛ, с одной стороны, и фактического оборота менеджеров, с другой, были получены табл. 3 и 4. Они показывают выделенные парные сочетания дихотомий (J/R; E/I; S/N; L/F) по среднему обороту менеджеров.

Проведем преобразование MBTI каждого менеджера по продажам и его показателем профессиональной эффективности (оборотом от продаж). Разделим каждый психотип на парные сочетания дихотомий. Например, ESTJ можно представить, как 6 различных сочетаний ES, ET, EJ, ST, SJ, TJ. Будем считать показанный менеджером оборот результатом каждой пары дихотомий. Затем возьмем среднее значение каждой пары по всем менеджерам. Получим табл. 3.

Таблица 3

Среднее значение оборота для лиц с двумя выделенными дихотомиями

IF	FR	ER	NR	NF	IN	SR	SF	IJ	IR	EF	IS	ES
150	150	140	125	125	118	115	110	102	100	98	90	88

Каждый тип MBTI представляет собой среднее из 6 таких сочетаний. Необходимость «разложения» типа MBTI на 6 сочетаний вызвана отсутствием ряда типов MBTI в экспериментальном поле и необходимости сделать предположительную оценку по ним. Также нам необходимо нивелировать в оценке влияния MBTI на оборот остальных факторов (интеллектуальных, трудовых и пр.). Проведем обратную процедуру — «соберем» ожидаемый оборот MBTI из среднего значения 6 составляющих его пар дихотомий. В итоге, сложив их, мы получили показатель профессиональной эффективности (предполагаемый оборот) от MBTI (табл. 4).

Таблица 4

Моделируемый показатель профессиональной эффективности (гипотетический оборот) в зависимости от индивидуально-личностных характеристик менеджера

ed	MBTI	ed	MBTI	ed	MBTI	ed	MBTI
128	INFP	107	INFJ	86	ENFJ	82	ISTJ
119	ISFP	102	ISFJ	86	ENTP	80	ENFP
117	ESFP	87	ESFJ	84	INTP	79	ISTP
117	ENTJ	86	ESTP	83	INTJ	77	ESTJ

На следующем этапе прогнозирования связи индивидуально-личностных особенностей менеджеров с профессиональной эффективностью возьмем отклонение от среднего значения оборота менеджеров по продажам среднее значение оборота менеджеров с одинаковыми типами характера (табл. 5).

Таблица 5

Результаты выявления связи профессиональной эффективности с индивидуально-личностными характеристиками менеджера (тип характера)

истерический	44
параноидальный	25
мазохистический	4
депрессивный	2
нарциссический	-11
психопатический	-40

Мы видим тройку «лидеров» среди для менеджеров по продажам: истерический, параноидальный и депрессивный типы характеров. Коэффициент корреляции типов характера с оборотом $r = 0,47$.

На следующем этапе продолжим процедуру моделирования. В табл. 6 представлено прогностическое соотношение индивидуально-личностных особенностей с эффективностью деятельности менеджера по продажам, позволяющее представить профиль специалиста. Выявлена связь между требованиями работодателя и наиболее выраженными индивидуально-личностными особенностями исследуемой группы менеджеров, установлены следующие особенности: энергичность, активность, коммуникабельность актуальны для экстротвертированных личностей, эффективно работающих с сопротивлением покупателя, а также с возражениями. Способность слышать другую сторону в переговорах, самый широкий диапазон общения («эндоморфичность»), лояльность клиенту больше характерны для депрессивного типа характера.

Таблица 6

Прогностическое соотношение индивидуально-личностных особенностей менеджеров по продажам, детерминирующее эффективность профессиональной деятельности

	Целеустремленность	Навык переговоров	Опыт	Активность	Коммуникабельность	Обучаемость	Внимательность	ИТОГО:
judging								
perceiving								
extraversion								
introversion								
sensation								
intuition								
thinking								
feeling								
Шизоидный								
Параноидальный								
Нарциссический								
Психопатический								
Компульсивный								
Истерический								
Депрессивный								
Мазохистический								
Лингвистический								
Аналитический								
Пространственный								
Внутриличностный								
Межличностный								
Музыкальный								
Телесно-кинестетический								
Абстрактная логика								
Концентрация внимания								
Мужчина								
Женщина								
Возраст								
Опыт								

Рассмотрим ряд социальных факторов работы менеджера по продажам: стаж, возраст, пол и другие. Нас интересует влияние каждого из этих факторов на оборот менеджера по продажам: корреляция, точка перегиба, динамика изменения.

Анализ стажа работы менеджера показал, что наиболее эффективны молодые специалисты в сфере продаж. Его ко-

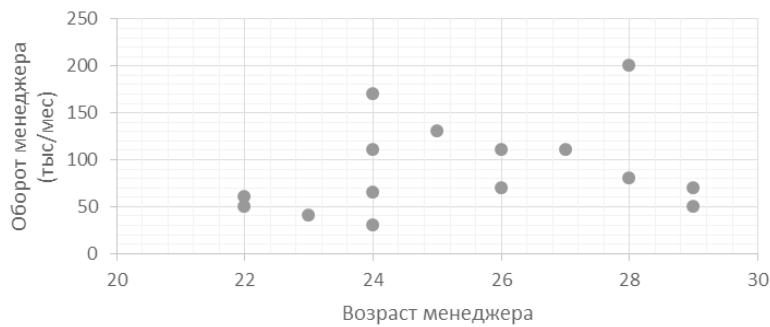


Рис. Связь оборота менеджера по продажам с его возрастом

эффицент корреляции с оборотом $r = 0,81$. Точка перегиба совпала со средним стажем работы — 1,6 года. Каждый год стажа дает в оборот прирост 32. Как правило, это связано с ростом числа «повторных» (постоянных) клиентов. Однако такой прирост вряд ли сохранится после стажа работы три года.

Анализ возраста менеджера с эффективностью профессиональной деятельности показал, что наиболее результативный период от 24 до 26 лет. Точка перегиба (изменение поведения динамики оборота) для девушек — 24 года, для мужчин — 26 лет. Для девушек в возрасте до 24 лет изменение возраста на один год приводило к росту оборота на 26,8 единицы условного оборота. Однако после прохождения точки перегиба в 24 года каждый следующий год возраста (24–25, 25–26...) приводил к снижению оборота в среднем на 6,2. Для мужчин до 26 лет увеличение возраста на год (23–24, 24–25, 25–26) приводило к приросту среднего оборота на 14,3 ед. После пересечения точки перегиба в 26 лет каждый следующий год (26–27, 27–28, 28–29 и т.д.) давал спад оборота на 14,3.

Итак, наилучший для работы возраст девушки в качестве менеджера по продажам 24 года, а у мужчин — 26.

Установлено, что средний оборот женщин 100, мужчин — 73 при среднем значении оборота по всем менеджерам 83. Коэффициент корреляции с оборотом $r = 0,4$. Соответственно, ожидаемое значение оборота менеджера по продажам увеличивали на 17 для женщин и сокращали на 10 для мужчин.

Вернемся к исходной задаче прогнозирования профессиональной эффективности менеджера на основе его индивидуально-личностных особенностей. Предположим, что на собеседование при трудоустройстве в качестве менеджера по продажам пришел человек, который прошел тестирование, имеет определенный возраст, опыт работы, пол, тип личности (МВТІ), тип характера (ТХ). Из этих данных мы можем предположительно подсчитать его результат — месячный оборот по продажам. В качестве исходной точки принимаем средний уровень продаж всех менеджеров ($Y_{ср}$).

Ожидаемый оборот менеджера Y в условных единицах равен сумме среднего для всех действующих работников $Y_{ср}$, значимости ТЛ ($Y(TL)$), ТХ ($Y(TX)$), опыта Y_{exp} , возраста Y_{age} , результата тестирования на понимание мотивации собеседника Y_{psy} , результата маркетингового теста $Y_{\$}$:

$$Y = Y_{ср} + Y(TL) + Y(TX) + Y\left(\frac{m}{w}\right) \pm 32 \times \\ \times (Y_{exp} - 1,6) \pm 27 \times (Y_{age} - 24) + 40 \times \\ \times (Y_{psy} - 4) + 10 \times (Y_{\$} - 8).$$

КРІ менеджера по продажам равен сумме локальных решений по каждому измеряемому аспекту. Это наибольшее значение параметра, от которого отнимается некоторое зна-

чение в соответствии с уровнем отклонения от оптимального значения. Таким образом, учли фактор нелинейности в характеристиках менеджера. Точка перегиба взята за максимальный уровень параметра. Ожидаемый оборот от работы каждого менеджера по продажам и его фактическое значение коррелируют с $r = 0,9$.

ВЫВОДЫ

1. Было проведено тестирование 15 менеджеров по продажам по выделенным факторам, описывающим личностные инварианты и критерии профессионально успешных менеджеров и менеджеров по продажам с низким уровнем профессиональной успешности. Подтверждено влияние индивидуально-личностных особенностей на уровень профессиональной успешности менеджеров по продажам.

2. Наиболее успешным менеджером по продажам является женщина в возрасте 24 лет, с депрессивным, истерическим типом характера, с опытом продаж от 1,6 до 2 лет.

3. На основании психодиагностики менеджеров и соотнесения ее результатов с эффективностью деятельности сформировано регрессионное уравнение ожидаемого оборота от работы менеджера. Ожидаемый оборот успешного менеджера 84.

В заключение отметим, что представленные материалы на основе выявления индивидуально-личностных особенностей менеджеров по продажам позволяют делать выводы как об успешном результате при поиске эффективных кандидатов, так и при развитии перспективных специалистов. Методика тестирования, практические рекомендации и выводы по определению особенностей и способностей специалистов, влияющих на продуктивность труда, способствуют повышению эффективности продаж.

ЛИТЕРАТУРА

1. Чернявский А.А. Эффективные менеджеры по продажам: психологические особенности // Вестник Забайкальского государственного университета. — 2009. — № 1. — 282 с.
2. Корниленко А.В. Личность как фактор профессиональной успешности менеджеров по продажам // Мир науки, культуры, образования. — 2014. — № 3 (46). — С. 163–166.
3. Чаденкова О.А., Мищенко Д.С. Оптимизация процедур отбора менеджеров по продажам // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. — 2007. — № 1. — С. 123–127.
4. Дикова Д.К. Влияние мотивационных и коммуникативных свойств личности менеджеров на результативность их деятельности // Вестник Самарской гуманитарной академии, Психология. — 2007. — № 1.
5. Вертоградов В. Управление продажами. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2005. — 240 с: ил. — (Серия «Маркетинг для профессионалов»).

6. *Mark K. Johke* «Knowledge of sales skills and the effectiveness of the work of sellers», *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2006. Vol. 21 Issue: 5, pp. 311–319.
7. Age and Experience as Determinants of Managerial Information Processing and Decision Making Performance / Ronald N. Taylor / *Academy of Management Journal* 1975 18:1, 74–81
8. *Frederick A. Russ, Kevin M. McNeilly & James M. Comer* Лидерство, принятие решений и эффективность менеджеров по продажам: многоуровневый подход // *Журнал управления персональными продажами и продажами*. 1996.
9. *Тибилова Т.М., Кузьмин В.А.* Как качественно оценить человека: настольная книга менеджера по персоналу. — СПб.: Изд-во Питер, 2008. — 210 с.
10. *Полозов А.А.* Психологические портреты персонала спортивного клуба // *Спортивный психолог*, № 3 (6), 2005 г.
11. Модули психологической структуры в спорте / А.А. Полозов, Н.Н. Полозова. — М.: Изд-во «Советский спорт», 2009.
12. *Polozov A.A. et al.* Regression model of sales manager behavior: Forecast and experimental confirmation // *AIP Conference Proceedings*. — AIP Publishing LLC, 2019. — Т. 2186. — № 1. — С. 050020.
13. *Таланов В.Л., Малкина-Пых И.Г.* Справочник практического психолога. — СПб.: Сова; М.: ЭКСМО, 2002. — 928 с.
14. *Маклаков А.Г.* Профессиональный психологический отбор персонала: Учебник для вузов. — СПб.: Изд-во Питер, 2016. — 476 с.
15. *Зеер Э.Ф.* Профессиональное развитие личности в образовательном процессе // *Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России*. — 2013. — Т. 2. — № 5. — С. 3–7.
16. *Красовский Ю.Д.* Диагностика компетенций руководителя // *Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России*. — 2013. — Т. 2. — № 4. — С. 24–31.
3. *Chadenkova O.A., Mishchenko D.S.* Optimization of selection procedures for sales managers / *Bulletin of the Samara Humanitarian Academy. Series: Psychology*, 2007, No. 1, pp. 123–127.
4. The influence of motivational and communicative personality traits of managers on the effectiveness of their activities / D.K. Dikova / *Bulletin of the Samara Humanitarian Academy. Series «Psychology»*. 2007. № 1.
5. *Sales management*. 2nd ed. / V. Vertogradov. — St. Petersburg: Peter, 2005. — 240 p.: ill. — (Series «Marketing for professionals»).
6. *Mark K. Johke* «Knowledge of sales skills and the effectiveness of the work of sellers», *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2006. Vol. 21 Issue: 5, pp. 311–319.
7. Age and Experience as Determinants of Managerial Information Processing and Decision Making Performance / Ronald N. Taylor / *Academy of Management Journal* 1975 18:1, pp. 74–81
8. *Frederick A. Russ, Kevin M. McNeilly and James M. Comer* Leadership, decision-making and effectiveness of sales managers: a multi-level approach. *Journal of Personal Sales and Sales management*. 1996.
9. How to evaluate a person qualitatively: a personnel manager's handbook / T.M. Tibilova, V.A. Kuzmin/ St. Petersburg Publishing House, 2008, 210 p.
10. *Polozov A.A.* Psychological portraits of sports club staff // *Sports psychologist*, No. 3 (6), 2005.
11. Modules of psychological structure in sports / A.A. Polozov, N.N. Polozova / M.: Publishing house «Soviet sport», 2009.
12. *Polozov A.A. et al.* Regression model of sales manager behavior: Forecast and experimental confirmation // *AIP Conference Proceedings*. — AIP Publishing LLC, 2019. — Т. 2186. — № 1. — С. 050020.
13. *Talanov V.L., Malkina-Pykh I.G.* Handbook of a practical psychologist / SPb.: Sova, M.: EKSMO, 2002. — 928 p.
14. *Maklakov A.G.* Professional psychological selection of personnel: Textbook for universities. Publishing house Peter. 2016. 476 p.
15. *Zeер E.F.* Professional personality development in the educational process/ *Human Resources and Intellectual resources management in Russia*, 2013, Vol. 2, No. 5, pp. 3–7.
16. *Krasovsky Y.D.*, Diagnostics of executive competencies / *Personnel and Intellectual resources management in Russia*, 2013, Vol.2, No. 4, pp. 24–31.

REFERENCES

1. *Chernyavsky A.A.* Effective sales managers: psychological features / *Bulletin of the Trans-Baikal State University*, 2009, No. 1, 282p.
2. *Kornilenko A.V.* Personality as a factor of professional success of sales managers / *The World of Science, Culture, Education*, 2014, No. 3 (46), pp. 163–166.