

Марія МОРОЗ,

здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти,
Науковий керівник: Валентина ВОВК,
кандидат психологічних наук, доцент,

*Тернопільський національно педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка (м. Тернопіль)*

ОСВІТА ТА САМОРОЗВИТОК МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ: КЛЮЧ ДО УСПІХУ В СУЧАСНОМУ БІЗНЕСІ

У свідомості кожної людини рано чи пізно відбуваються процеси, які впливають на вибір свого життєвого шляху та діяльності. Це осмислення, оцінка своїх можливостей, оцінка навколишнього середовища, вибір тих факторів, які впливають на її позицію в житті, цілі, мотиви діяльності, ідеали, звички. У часи ринкової економіки надзвичайно актуальною є професія менеджера з продаж, яка передбачає пошук потенційних покупців, роботу з клієнтами, підтримку і ведення ділових переговорів з клієнтами, оцінку потреб покупців, зворотний зв'язок з клієнтами, вивчення потреб покупців (дуже важливо знати чого потребує клієнт, дати пораду, узгодити з ним заявку відповідно до асортименту, наявного на складі), створення спеціальних умов для клієнта, надання знижок, дзвінки, листи тощо.

У часи складної конкурентної економіки, де постійно змінюються технології та умови ринку, менеджерам з продажу необхідно володіти не лише теоретичними знаннями, а й досконалими практиками з продажу, які базуються на постійному самовдосконаленні та розвитку майстерності подання інформації покупцю.

Отже, освіта та саморозвиток менеджерів з продажу є ключовим елементом успіху в сучасному бізнесі. Вони повинні бути інтегровані в процес роботи для того, щоб менеджери були в курсі останніх тенденцій та знань у своїй галузі.

Актуальність дослідження проблеми саморозвитку особистості знайшла своє відображення в працях багатьох вчених та дослідників як вітчизняних (І. Бех, Б. Вульфов, О. Газман, Г. Костюк, Г. Звенигородська, В. Зінченко, О. Киричук, Л. Кулікова, А. Меренков, М. Ценко), так і зарубіжних (Р. Бернс, А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс та ін.).

На думку вченого М. Боришевського, люди ставлять перед собою два види цілей – цілі оцінки та цілі розвитку. Перші передбачають перевірку або підтвердження певної особистісної характеристики. Люди, що мають цілі розвитку, прагнуть набувати або розвивати певні особистісні якості [1, с. 55].

У наукових працях (Дж. Бьюдженталь, К. Роджерс, В. Франкл) подаються різні визначення поняття «саморозвиток особистості». Ми спираємось на визначення, подане у Оксфордському тлумачному словнику з психології, відповідно до якого саморозвиток – це зростання Я, рух до емоційної та когнітивної зрілості. У свою чергу вчений А. Маслоу трактував саморозвиток як нескінченний процес, поступальний рух до самоактуалізації, як процес пошуку людиною духовних цінностей, сенсу життя та прагнення реалізувати власні творчі здібності.

Важливими умовами для саморозвитку менеджера з продажу є такі психологічні чинники: відповідальність, відкритість, прагнення до нового, наявність мети самореалізації, активна життєва стратегія, цінності. Саморозвиток є безперервним процесом, в якому під впливом конкретних мотивів, за рахунок внутрішніх психологічних ресурсів ставляться і досягаються конкретні цілі шляхом трансформування власної діяльності, поведінки чи зміни самого себе. Це самоствердження, самовдосконалення і самоактуалізація.

Учений Г. Костюк наголошує, що «з розвитком особистості зростає значення внутрішнього середовища – системи психологічних властивостей, що склалися в її взаємодії з навколишнім середовищем. Внутрішнє середовище стає фактором подальшого розвитку особистості. Усвідомлюючи свої досягнення і недоліки, зіставляючи їх з вимогами суспільства і своїми життєвими цілями, особистість виявляє прагнення до самовдосконалення, до самоосвіти і самовиховання. Створюючи нові цінності, вона сама зростає, стає суб'єктом власного розвитку» [4, с. 63].

Міцний фундамент знань надає менеджерам з продажу отримання акредитованої професійної освіти за спеціальністю Менеджер з продажу, яку можна здобути в закладах вищої освіти економічного профілю. Але ця професія потребує постійного оновлення навичок продажу, що можуть забезпечити різноманітні курси. Якщо менеджер з продажу хоче досягнути успіху у сфері торгівлі, то йому потрібно постійно навчатись: відвідувати

тренінги, слухати аудіозаписи на теми продажів та управління, читати книги.

Обов'язковою складовою саморозвитку є постійна робота над удосконаленням навичок комунікації для ефективного впливу на клієнтів та співробітників. Це аналітичні, вербальні та невербальні техніки впливу. Як тільки менеджери перестають контактувати з покупцями, вони втрачають лідерські позиції.

Менеджери часто керують великими командами агентів. Тому розвиток навичок керівництва та управління є обов'язковим критерієм управлінця в роботі з командою для досягнення високих цілей. Важливо не просто бути менеджером, треба бути лідером. Як можна керувати персоналом, не знаючи потреб покупців? Тому комунікація з покупцями і співпраця з командою тісно пов'язані. Прагнення менеджера – щоб команда досягла успіху. Щоб це сталося, команді, потрібно забезпечити відповідні умови, атмосферу, інструменти, мотивацію та систему навчань.

Однією з якісних характеристик менеджера з продажу є вміння аналізувати, мати глибоку увагу до деталей у процесі продажу, вміння та навички з перших слів зрозуміти потреби покупця та визначити стратегію продаж.

Сучасний бізнес все більше залежить від технологій, зокрема, менеджери повинні мати досвід роботи з комп'ютерними технологіями та CRM-системами. Всі ці навички залежать від зовнішніх факторів. Також важливим є внутрішнє прагнення менеджера з продажу до змін. Це і самокритика, і вміння бачити себе зі сторони, і прагнення до розвитку через внутрішні суперечності.

Список використаних джерел:

1. Боришевський М. Й. Дорога до себе. Від основ суб'єктності до вершин духовності. Київ : Академія. 2010. 416 с.
2. Балл Г. О. Гуманізація загальної та професійної освіти, суспільна активність і психолого-педагогічні орієнтири. Неперервна професійна освіта: Проблеми. Пошуки. Перспективи / за ред. І. А. Зязюна. Київ : Віпол, 2000. С. 134–137.
3. Іващенко А. І. Професійна рефлексія як механізм саморозвитку майбутніх психологів: автореф. дис.... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2020. 20 с.

4. Костюк Г. С. Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості. Київ : Радянська школа, 1989. 608 с.
5. Кузікова С. Б. Психологічні основи становлення суб'єкта саморозвитку в юнацькому віці : монографія. Суми : Вид-во СумДПУ, 2020. 324 с.
6. Соколовська С. Сутнісна характеристика поняття «саморозвиток» та «професійний саморозвиток». Професійний саморозвиток майбутнього фахівця : монографія / за ред. В. А. Ковальчук. Житомир : Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2011. С. 20–38.
7. Титаренко Т. Г. Життєвий світогляд особистості: у межах і за межами буденності. Київ : Либідь, 2003. 376 с.
8. Ткаченко О. А. Усвідомлення особистісного досвіду як фактор соціалізації особистості в сучасному освітньому середовищі. Варіативність соціальної особистості в умовах сучасного інформаційного суспільства : монографія / авт. колектив: Н. М. Токарева, А. В. Шамне, О. О. Халік ; ред. Н. М. Токаревої. Київ : ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2017. С. 134–160.
9. Яновська Л. В. Динаміка здатності до життєтворчості особистості в дорослому віці : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 19 с.