

المحاضرة الرابعة: تحفيز قوى البيع

1. تعريف تحفيز قوى البيع

هو عملية تساهم في جعل رجال البيع ينتقلون من العمل الروتيني إلى الأداء الإستثنائي والذي سيساهم في تحقيق الأهداف البيعية والتسويقية.

وهو أيضا عملية تقدير جهود رجال البيع وحثهم على السلوك الإيجابي والتميز.

2. نظريات تحفيز قوى البيع

أولا: نظرية الحافز (Edward & Ryan, 1985)

حسب هذه النظرية هناك نوعان من الحوافز التي يمكن أن تؤثر في رجل البيع وهما الحافز الجوهري والحافز العرضي.

- الحافز الجوهري: ومنبعه من داخل الفرد وهو الإستمتاع بالعمل لتحقيق أحسن النتائج، فالتحفيز من خلال الحث على العمل يؤدي إلى الإبداع.
- الحافز العرضي: يأتي هذا التحفيز من الخارج كمكافأة نقدية مثلا أو التهديد بالعقاب أو التشجيع والمدح، ويدفع الفرد للعمل بأداء عالي لكن بمرور الوقت فإن هذا الحافز يضعف ويصبح روتيني.

ثانيا: نظرية التنافر الإدراكي (Leon Festinger)

مضمون هذه النظرية أن رجال البيع يواجهون ضغوط ناتجة عن عدم توافق ما يدركون مع ما يرغبون، فعندما يجدون التحفيز المناسب لا تواجههم أي مشاكل نفسية أو سلوكية ولكن عندما يدركون أن تقييم ما قاموا به على عكس ما يتمنون فإن ذلك سيؤثر على سلوكهم المستقبلي.

ثالثا: نظرية تدرج الحاجات (Maslow)

قسم ماسلو الحاجات إلى خمسة أنواع هي الحاجات الفسيولوجية، الأمان، الحاجات الاجتماعية، التقدير، تحقيق الذات. وتحقيق الإشباع لأي حاجة من هذه الحاجات يمثل عامل تحفيز للفرد يدفعه إلى الإنتقال إلى اشباع حاجة أخرى وإلى تكرار السلوك السابق.

ورجال البيع هم بحاجة إلى كسب المال، التعلم، اكتساب الخبرة، الإنتماء إلى المجموعة، الحصول على التقدير والإحترام والترقيات وكلها حوافز له.

رابعاً: نظرية حافز الإنجاز

تستند إلى أن رجال البيع يبحثون عن تعريف واضح للنهايات وأن النهايات المرضية والواضحة تمثل جائزة وحافزاً لرجل البيع، فإذا لم يميز رجل البيع عامل التحفيز بشكل واضح ويتعرف على أسبابه ومغزاه فإنه سوف لا يقيم هذا الحافز ولا يولد لديهم الإندفاع المطلوب لانجاز الأعمال.

3. أنواع الحوافز

تنقسم الحوافز إلى حوافز مادية وحوافز معنوية.

أولاً: الحوافز المعنوية:

تلعب دوراً مهماً في دفع رجال البيع إلى انجاز أعمالهم وتشجيعهم على الأداء الجدي والمتميز، ومنها:

- بيئة العمل الجيدة،
- الأمان؛
- تقدير الجهود؛
- احترامهم وتقديرهم؛
- الإهتمام بالفروقات بينهم؛
- موازنة مهامهم مع قدراتهم؛
- توفير الضمانات لهم مثل الضمان الاجتماعي، المساعدات والإعانات؛
- وضوح المسؤولية، توصيف الوظيفة، عدالة تقسيم العمل، الترقيات، التدريب.

ثانياً: الحوافز المادية:

يمكن اجمالها في:

- الراتب؛
- الراتب + العمولة؛
- العلاوات؛
- عمولة + مكافأة؛
- العمولة.