

პერსონალური გაყიდვების შესახებ ახალი განმარტება და ქრისტიანული სწავლება

მაია სეთუხი

ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი,
ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ასისტენტ-პროფესორი

სტატიაში განხილულია პერსონალური გაყიდვების შესახებ ახალი განმარტება და მასთან დაკავშირებული ძირითადი მიდგომები. ისინი გადმოცემულია ქრისტიანული სწავლების მიხედვით უმნიშვნელოვანეს ასპექტებთან მიმართებით. სტატიაში მოყვანილია ის მსგავსი მიდგომები, რომლებიც მნიშვნელოვანია ქრისტიანული მართლმადიდებლური შეხედულებების მიხედვით და შეგანილია გაყიდვების ე.წ. „ოქმის წესში“. სტატიის ავტორი მიიჩნევს, რომ, თუ გაყიდვების სფეროში დასაქმებული ადამიანი ახის ეთიკური ქცევის მქონე პიროვნება, იზიარებს ქრისტიანულ შეხედულებებს ცხოვრებაში, მას შეუძლია მიაღწიოს უფრო მეტ შედეგებს და გზიდვადიან წახმაგებებს თავის პროფესიულ საქმიანობაში.

საკვანძო სიტყვები: გაყიდვების პერსონალი, ქრისტიანული სწავლება, „ოქმის წესით“ გაყიდვები.

გაყიდვების პერსონალი არის დაკავებული რთული პროფესიული კარიერით. პერსონალური გამყიდველი ხშირად მუშაობს პოტენციურ მყიდველებთან, რათა შეისწავლოს მათი მოთხოვნილებები, მიიღოს მათგან ინფორმაცია, შესთავაზოს შესაბამისი პროდუქტი და გაყიდვის შემდეგ უზრუნველყოს მათი კმაყოფილება. პერსონალური გაყიდვის შესახებ ტრადიციული განმარტება მოიცავს კომუნიკაციებს გამყიდველსა და მყიდველს შორის. ტრადიციული გამყიდველების საქმიანობა ძირითადად მიმართულია გაყიდვების უზრუნველყოფაზე, მათთვის სხვა ადამიანების პრობლემების გაზიარება არ არის მნიშვნელოვანი, შემოსავალი და ფული მათთვის მთავარი მოტივატორია.

პერსონალური გაყიდვების შესახებ ტრადიციული განმარტებისაგან განსხვავდება ახალი განმარტება. პერსონალური გაყიდვის ახალი განმარტება შეიცავს სიტყვას „უანგარო“, რითაც ის განსხვავდება ტრადიციული განმარტებისაგან. პერსონალური გაყიდვების ახალი განსაზღვრება გულისხმობს გაყიდვების ისეთ პერსონალს, რომელიც ეხმარება სხვა ადამიანებს გაყიდვების საშუალებით. სიტყვა „უანგარო“ პერსონალური გაყიდვების შესახებ განმარტებას სრულიად ახალ შინაარსს სძენს და ცვლის ადამიანების შეხედულებებს გაყიდვის პერსონალის მიმართ (Futrell, Charles; 2011).

სიტყვა „უანგარო“ მოუწოდებს გაყიდვების პერსონალს იზრუნოს მომხმარებელზე, ემსახუროს, დაეხმაროს პიროვნებას ან ორგანიზაციას სანაცვლოდ რაიმეს (მოგების) მიღების მოლოდინის გარეშე. გაყიდვების შესახებ „უანგარო“ მიდგომა გულისხმობს იმას, რომ პერსონალური გამყიდველები უნდა მოემსახურონ თავიანთ მომხმარებელს უანგაროდ და ეთიკურად, და არა მხოლოდ შემოსავლის და სარგებლის მისაღებად.

ქრისტიანულ სწავლებაში ყურადღება გამახვილებულია სწორედ იმაზე, რომ ქრისტიანისთვის კერპთმსახურებად ითვლება ცოდვითი მიდრეკილებებისადმი მონობა. ბევრი ადამიანი მიისწრაფის შეიძინოს სიმდიდრე, ზოგიერთი პატივმოყვარეობის ავადმყოფური სენით არის შეპყრობილი; ზოგს მთავარ საქმედ ხორციელი სიამოვნება გაუხდია, სხვები ლოთობენ, აზარტულ თამაშებს მისდევენ და ა.შ. ღმერთი და მისთვის მსახურება კი აღარ ახსოვთ. თვით ცოდნის შეძენის სურვილი და მეცნიერულ აღმოჩენათა სიმრავლე ფასს კარგავს, თუ მას რწმენა და სიყვარული არ განსაზღვრავს. რადგან ასეთი ცოდნა შეიძლება დიდი ბოროტების მომტანი გახდეს. ამის შესახებ არის მინიშნება მეორე მცნებაში: „**არა ჰქმნე თავისა შენისა კერპი, არცა ყოვლადვე მსგავსი, რაოდენი არს ცათა შინა ზე, და რაოდენი არს ქვეყანასა ზედა ქვე, და რაოდენი არს წყალთა შინა ქვეშე ქვეყანისა: არა თაყვანი-სცე მათ, არცა მსახურებდე მათ**“ (ათი მცნება).

პერსონალური გაყიდვების ახალი განმარტების თანახმად, გაყიდვების პერსონალი ვერ დაამყარებს გრძელვადიან ურთიერთობებს მომხმარებლებთან, თუ იგი საკუთარ ინტერესებს პირველ ადგილზე აყენებს. ამ დროს სხვა ადამიანების ინტერესები ყველაზე მნიშვნელოვანია. ქრისტიანულ სწავლებაში ეს საკითხი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია. უფრო მეტიც, ქრისტიანობის არსი არის სიყვარული, რაც უფლის უმაღლესი მცნებაა. იესო ქრისტემ მოგვინოდა: „**შეიყუარო მოყუასი შენი, ვითარცა თავი თვისი. უფროდს ამათ-სა სხუად მცნებად არა არს**“. (ახალი აღთქმა, მარკოზის სახარება, თ.12 -31). ამ სწავლების თანახმად, ქვემარტივი მორწმუნე ის არის, ვინც მხოლოდ საკუთარ თავზე კი არ ზრუნავს, არამედ მოყვასზე. რაც საქმით უნდა გამოიხატოს და ყოველი მოქმედება უნდა ასახავდეს მოყვასზე ზრუნვას (**მაჭარაშვილი თ., 2008**).

პერსონალური გაყიდვების ახალი განმარტების თანახმად, გაყიდვის მუშაკმა სწორი ინფორმაცია უნდა მიანოდოს მომხმარებელს: რა პროდუქტია, რისი გაკეთება შეუძლია მას; დაადგინოს საუკეთესო ფასი მომხმარებლისათვის საჭირო პროდუქტზე, მიანოდოს იგი დროულად; უზრუნველყოს გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, რათა დარწმუნდეს, რომ მომხმარებელი კმაყოფილია შენაძენით. შეუძლებელია, რომ გაყიდვის პერსონალმა შეძლოს პოზიტიური ურთიერთობები დაამყაროს მომხმარებლებთან, თუ იგი მხოლოდ საკუთარ ინტერესებზე ზრუნავს. მნიშვნელოვანია ისიც, რომ გაყიდვების მუშაკმა არ მოატყუოს მყიდველი, სიმართლე უთხრას მომხმარებელს პროდუქტის შესახებ (**Seturi, M., 2019**).

მართლმადიდებლური სწავლება გვეხმარება იმაში, რომ ყოველთვის ვთქვათ სიმართლე, უარი ვთქვათ ტყუილზე. სიცრუე საკუთარ თავს ისე წარმოგვაჩენინებს, როგორებიც ჩვენ არ ვართ. ამ დროს ჩვენ ვცდილობთ ყოველთვის ვიყოთ მართლები ადამიანების წინაშე და აღარ ვცდილობთ ვიყოთ მართლები ღვთის წინაშე. უფალი ხედავს ადამიანთა გულებს, ხედავს დაფარულს. „სიცრუე მზაკვრულად ესისხლხორცება ჩვენს ბუნებას და ისევ სიცრუეს შობს. შედეგად - ღვთის მცნებას ვარღვევთ და მის მადლსაც განვეშორებით“ (**წმინდა ნინოს ტაძრის წინამძღვარი მღვდელი რაჟდენი, 2005**).

არსებობს პერსონალური გაყიდვების ე.წ. „ოქროს წესი“, რომელიც გულისხმობს გაყიდვების შემდეგ ფილოსოფიას: სხვა ადამიანებზე უანგაროდ ზრუნვა და პოტენციური მყიდველების მიმართ ისეთი მოპყრობა, როგორც თქვენ გსურთ, რომ მოგექცნენ სხვა ადამიანები. აღნიშნული ძალიან ახლოსაა იმასთან, რაც ხაზგასმულია ქრისტიანულ სწავლებაში. „**ყოველი რომელი გინდეს თქვენ, რაითა გიყონ კაცთა, ეგრეთცა თქვენ ჰყავთ მათდა მიმართ**“ (ახალი აღთქმა, მათეს სახარება, თ. 7 - 12). რასაც სხვა ადამიანებისგან მოითხოვთ, ის უნდა მიაგო მათ. როგორც გინდა რომ სხვა ადამიანები მოგექცნენ შენ, შემც ზუსტად ისე უნდა მოექცე მათ. ამიტომ ყველას კეთილად უნდა მოექცე და გაუკეთო მხოლოდ სიკეთე.

გრძელვადიან პერიოდში გაყიდვების პერსონალმა უნდა დაამყაროს ურთიერთობები თავის მომხმარებლებთან. გაყიდვების პერსონალმა წარმატებით უნდა დაასრულოს გაყიდვის პროცესი და ამავე დროს, შეინარჩუნოს კარგი ურთიერთობები მყიდველებთან. პერსონალური გაყიდვების „ოქროს წესი“ ეხმარება გამყიდველს შეინარჩუნოს მყიდველი, როგორც მეგობარი ბიზნესში.

გაყიდვების პერსონალს აქვს კარგი შესაძლებლობა სამსახურში დაწინაურებისათვის. დღეისათვის გაყიდვების პერსონალის უმეტესობა კარგი განათლების და მაღალი კვალიფიკაციის მქონე პროფესიონალები არიან. კომპანიების ხელმძღვანელებს მიაჩნიათ, რომ გამოცდილ და პროფესიონალ გაყიდვების პერსონალს აქვთ ცოდნა, იმსახურებენ ნდობას, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია კომპანიაში მაღალი თანამდებობრივი პოზიციის დასაკავებლად. ძალიან იშვიათად ხდება, რომ პირი, რომელსაც არ აქვს ადრე გაყიდვებში გამოცდილება დააწინაურონ გაყიდვების მენეჯერის თანამდებობებზე. გაყიდვების მენეჯერების უმეტესობა თავიანთ კარიერას იწყებენ გაყიდვების დაბალი დო-

ნის პოზიციიდან. ეს მათ ეხმარება იმაში, რომ თავიათი შრომის პროცესში დააგროვონ გამოცდილება.

აღნიშნული შეიცავს მართლმადიდებლური სწავლების ასპექტებს. **“ზოგიერთს შრომა დამამცირებლად მიაჩნია. ფიქრობს, რომ დამცირებულია ადამიანი, რომელიც ფიზიკურად შრომობს. როცა უფალი ბრძანებს, რომ ოფლითა შენითა ჭამე პური შენი, ეს სასჯელი კი არ არის, არამედ ლოცვა-კურთხევაა“ (ილია II, 2013).** მართლმადიდებლური სარწმუნოება გვასწავლის, რომ მოგებისა და სიმდიდრის საფუძველი არის პატიოსანი შრომა. ამიტომ, ბრძენი ადამიანები მოუწოდებენ საზოგადოებას, რომ მათ მიაჩვიონ შვილები მუშაობას, წინააღმდეგ შემთხვევაში ისინი გაზარმაცდებიან და მათ შეიძლება შეექმნათ დიდი პრობლემები **(ბაბულია მღებრიშვილი, 2020).**

ამერიკელი მეცნიერი ჩ. ფატრელი აღნიშნავს, რომ წლების განმავლობაში მან მრავალ წარმატებულ გაყიდვების მუშაკს დაუსვა კითხვა: „რა ეხმარება მას იმაში, რომ იყოს წარმატებული?“ მიღებულ პასუხებზე დაყრდნობით ჩ. ფატრელმა ჩამოაყალიბა გაყიდვებში წარმატების მიღწევისათვის გაყიდვების პერსონალის უმნიშვნელოვანესი მახასიათებლები **(Futrell, Charles. 2011).** მათ შორის უპირველესად დასახელებულია საქმის სიყვარული. ადამიანი თავის პროფესიას სიყვარულით უნდა მიუდგეს. თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურად ყოველდღიურ ყოფა-ცხოვრებაში გვხვდებიან საქმისადმი ზერელე დამოკიდებულების მქონე ინდივიდები **(ინეზა გაგნიძე, 2020).**

ამრიგად, წარმატებული გაყიდვების მუშაკი არის ისეთი პიროვნება, რომელსაც უყვარს თავისი საქმე, მიაჩნია იგი საინტერესოდ და დარწმუნებულია, რომ პროდუქტი, რომელიც შეთავაზებულია გასაყიდად სასარგებლო და მაღალი ფასეულობის მქონეა.

გაყიდვებში წარმატებისათვის უმნიშვნელოვანესია სხვა ადამიანების მომსახურება. გაყიდვების პერსონალს პირადად მიუძღვის დიდი წვლილი ადამიანების კეთილდღეობის საქმეში და ეხმარება მათ, რომ თავიანთი ყიდვის შესახებ სწორი გადაწყვეტილებები მიიღონ და ბოლომდე მიიყვანონ ეს პროცესი. რაც ასევე, შეიცავს ქრისტიანული სწავლების ასპექტებს. **„ეგრეთ ბრწყინვალე ნათელი თქუენი წინაშე კაცთა, რაფთა იხილონ საქმენი თქუენნი კეთილნი და აღიდებდენ მამასა თქუენსა ზეცათასა“ (ახალი აღთქმა, მათეს სახარება, თავი 5, 16).**

გაყიდვის მუშაკებს გაყიდვების „ოქროს წესის“ გამოყენება ეხმარება წარმატებაში. მათ პირველ ადგილზე უნდა დააყენონ მომხმარებლის საჭიროებები. წინააღმდეგ შემთხვევაში ისინი ვერ შეძლებენ გრძელვადიანი ურთიერთობების დამყარებას მათთან. ადამიანები ყიდულობენ გაყიდვების იმ წარმომადგენლებისაგან, რომლებსაც კარგად იცნობენ და ენდობიან. დღეისათვის გაყიდვების მუშაკი უნდა დაეხმაროს სხვა ადამიანებს, იზრუნოს მათზე. რაც ქრისტიანული სწავლების პრინციპებთან არის დაკავშირებული. **„ხოლო გეტყვ თქუენ: უკუეთუ არა აღემატოს სიმართლე თქუენი უფროდს მნიგნობართა და ფარისეველთა, ვერ შეხვდეთ სასუფეველსა ცათასა“ (ახალი აღთქმა, მათეს სახარება, თავი 5, 20).**

დასკვნა

რელიგიური და ზნეობრივი ღირებულებები გაყიდვების წარმართვის პროცესში მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ. სხვა ადამიანებზე ზრუნვა, მათი პრობლემების გაგება, სიკეთის კეთება, ეკონომიკურ მიზნებთან ერთად დიდ მნიშვნელობას იძენენ. გაყიდვებში თანამედროვე განმარტებებსა და ქრისტიანულ სწავლებას შორის მთელი რიგი ასპექტებით ვხედავთ ურთიერთკავშირს. მიგვაჩნია, რომ თუ გაყიდვების სფეროში დასაქმებული ადამიანი არის დადებითი პიროვნება, იზიარებს ქრისტიანულ შეხედულებებს ცხოვრებაში, მას შეუძლია მიაღწიოს გრძელვადიან წარმატებებს თავის პროფესიულ საქმიანობაში.

ლიტერატურა:

1. Charles M. Futrell (2011). Fundamentals of Selling Customers for Life Through Service , Twelfth Edition, Published by McGraw-Hill/Irwin, Texas A & M University, ISBN 978-0-07-352999-8, pp. 5-17
2. ათი მცნება. <http://www.orthodoxy.ge/sakhli/10mtsneba.htm>
3. ახალი აღთქმა. მარკოზის სახარება, თავი 12
4. მაჭარაშვილი თ., თუ მოყვასი არ გიყვარს, 25.12.2008, მართლმადიდებლური ჟურნალი „კარიბჭე“. <http://karibche.ambebi.ge/tsminda-tserili/3709-thu-moyvasi-ar-giyvars.html>
5. Seturi, Maia. 2019. Determining aspects of customers attitude towards sales personnel. <https://dspace.tsu.ge/xmlui/bitstream/handle/123456789/702/Determining%20aspects%20of%20customers%20attitude%20towards%20sales%20personnel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. გვ. 62-64
6. წმინდა ნინოს ტაძრის წინამძღვარი მღვდელი რაჟდენი (თანდილაშვილი). „რაც მეტ ტყუილს ამბობ, უფრო ეფლობი სიცრუის ქაობში და უფრო მეტად ხდები მასზე დამოკიდებული“, 12.08.2005. მართლმადიდებლური ჟურნალი „კარიბჭე“. <http://karibche.ambebi.ge/qristianulickhovreba/interviu-modzghvarthan/437-ar-icruo.html>
7. ახალი აღთქმა, მათეს სახარება, თავი 7
8. ილია II. 05. 12. 2013. საქართველოს კათოლიკოს-პატრიარქმა, ილია II -მ საკვირაო ქადაგებაზე ქართველ ერს მოუწოდა, განსაკუთრებული ყურადღება შრომას მიაქციონ. მედია ჰოლდინგი „რეპორტიორი“. <https://reportiori.ge/old/?menuid=7&id=9904>
9. ბაბულია მღებრიშვილი (2020). მომგებიანად მუშაობისა და სიმდიდრის მართლმადიდებლური ფილოსოფია. V საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია „გლობალიზაციის გამონვევები ეკონომიკასა და ბიზნესში“, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა, 2020. https://www.researchgate.net/publication/345815798_ORTHODOX_CHRISTIAN_PHILOSOPHY_OF_PROFITABLE_WORK_AND_WEALTH, გვ.296-301
10. ინეზა გაგნიძე (2020). ეკონომიკის, როგორც მთლიანი სისტემის ფუნქციონირების აღმწერი პრინციპები და მართლმადიდებლური სწავლება. V საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია „გლობალიზაციის გამონვევები ეკონომიკასა და ბიზნესში“, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა, 2020 https://www.researchgate.net/publication/345830360_ekonomikis_rogorts_mtliani_sistemis_punktsionirebis_ahgmtseri_printsipebi_da_martlmadidebluri_stsavleba_The_Principles_Describing_how_the_Economy_as_a_Whole_System_Works_and_Orthodox_Teaching. გვ.100-106
11. ახალი აღთქმა, მათეს სახარება, თავი 5

A New Definition of Personal Sales and Christian Teaching

Maia Seturi

*Academic Doctor of Economics , Assistant Professor
Ivane Javakhishvili Tbilisi State University*

SUMMARY

The article discusses the new definition of personal sales and the key approaches associated with it. In this article, the author discusses some of the most important aspects of Christian teaching. The article includes a number of similar approaches that are important in the Christian Orthodox teaching and are also taken into account in the “golden rule” of sales. According to the author of the article, if a person employed in the field of sales is a person of ethical behavior and shares Christian views in life, he can achieve greater results and long-term success in his professional activities.

Keywords: Sales staff, Christian teaching, The Golden Rule of Selling