

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział I. Fluktuacja sprzedawców. Główne perspektywy badawcze	19
1.1. Istota fluktuacji sprzedawców i jej główne składowe	19
1.2. Specyfika fluktuacji sprzedawców	20
1.3. Fluktuacja w odmiennych perspektywach badawczych	23
1.3.1. Fluktuacja sprzedawców w perspektywie jednostkowej	23
1.3.2. Fluktuacja a dorobek teorii organizacji	29
1.3.3. Fluktuacja w perspektywie nauk ekonomicznych oraz socjologii	31
1.4. Teoria postrzegania fluktuacji sprzedawców przez menedżerów	38
1.5. Model postrzegania fluktuacji sprzedawców przez menedżerów	42
Rozdział II. Ocena fluktuacji sprzedawców	49
2.1. Ocena charakteru fluktuacji – wprowadzenie	49
2.2. Poziom i pomiar fluktuacji	50
2.2.1. Wskaźniki odejścia sprzedawców z organizacji	50
2.2.2. Wskaźniki utrzymania sprzedawców w organizacji	53
2.3. Niejednorodny charakter fluktuacji	55
2.3.1. Fluktuacja dobrowolna i wymuszona	55
2.3.2. Fluktuacja funkcjonalna i dysfunkcjonalna	59
2.3.3. Fluktuacja systematyczna i kontrolowana	62
Rozdział III. Organizacyjne determinanty fluktuacji sprzedawców	65
3.1. Układ determinant fluktuacji sprzedawców	65
3.2. Typ organizacji a fluktuacja pracowników	70
3.2.1. Organizacje niskiego i wysokiego zaangażowania	70
3.2.2. Systemowe procedury podejmowania decyzji	76
3.3. Profil menedżerów sprzedaży a fluktuacja sprzedawców	87
3.3.1. Profesjonalizm menedżerów sprzedaży	87
3.3.2. Zaangażowanie menedżerów w organizację	91
3.4. Wpływ stylu zarządzania na fluktuację sprzedawców	94

Rozdział IV. Konsekwencje fluktuacji sprzedawców	110
4.1. Ogólna charakterystyka konsekwencji fluktuacji sprzedawców	110
4.2. Skutki fluktuacji sprzedawców dla organizacji	113
4.2.1. Koszty fluktuacji specjalistów ds. sprzedaży	113
4.2.2. Koszty zatrzymania sprzedawców w firmie	116
4.2.3. Wpływ fluktuacji na poziom i dynamikę przychodów przedsiębiorstwa	118
4.2.4. Wpływ fluktuacji na produktywność sprzedawców	120
4.2.5. Fluktuacja sprzedawców a jakość obsługi klientów	123
4.2.6. Wpływ fluktuacji sprzedawców na wyniki finansowe przedsiębiorstwa	125
4.3. Działania podejmowane w celu redukcji fluktuacji sprzedawców	130
4.3.1. Redukowanie poziomu fluktuacji nowych sprzedawców	130
4.3.2. Metody zatrzymania w organizacji najlepszych sprzedawców	133
Rozdział V. Metodyka badań fluktuacji. Perspektywa menedżerska	135
5.1. Szczegółowe cele i hipotezy badawcze	135
5.2. Metody zbierania danych	140
5.2.1. Badania jakościowe	140
5.2.2. Badania kwestionariuszowe	142
5.2.3. Narzędzie badawcze	142
5.2.4. Próba badawcza	143
5.3. Metody analizy danych	144
5.3.1. Ogólna charakterystyka	144
5.3.2. Zależności korelacyjne według metodologii Pearsona i Spearmana	145
5.3.3. Analiza regresji liniowej	148
5.3.4. Analiza ścieżkowa	149
Rozdział VI. Analiza wyników i weryfikacja modelu	151
6.1. Charakterystyka respondentów i badanych przedsiębiorstw	151
6.1.1. Badane przedsiębiorstwa	151
6.1.2. Menedżerowie badanych organizacji	153
6.1.3. Zespoły sprzedażowe	154
6.2. Ocena fluktuacji sprzedawców	154
6.3. Determinanty fluktuacji	156
6.4. Konsekwencje fluktuacji w opinii menedżerów	157
6.5. Proponowane działania zmierzające do redukcji fluktuacji	159
6.6. Weryfikacja modelu postrzegania fluktuacji sprzedawców	161
6.6.1. Podstawowe komponenty modelu	161
6.6.2. Procedura analizy zależności pomiędzy zmiennymi zawartymi w modelu	162

6.6.3. Typ organizacji sprzedażowej a ocena fluktuacji sprzedawców	163
6.6.4. Fluktuacja a „inwestowanie” organizacji w sprzedawców	165
6.6.5. Wpływ profilu zawodowego menedżera na ocenę fluktuacji ..	168
6.6.6. Znaczenie zadowolenia z organizacji i zaangażowania	169
6.6.7. Styl zarządzania zespołem sprzedażowym a ocena fluktuacji ..	172
6.6.8. Wpływ charakterystyki zespołu na ocenę fluktuacji sprzedawców	174
6.6.9. Opinie menedżerów o motywacji i wynikach sprzedawców ...	176
6.6.10. Łączny wpływ wybranych komponentów modelu na ocenę fluktuacji	178
6.6.11. Ocena struktury czynników oddziałujących na ocenę fluktuacji sprzedawców na podstawie analizy ścieżkowej w programie AMOS	182
6.6.12. Wnioski z analizy ścieżkowej – weryfikacja szczegółowych hipotez	186
Podsumowanie	190
Załączniki	195
Bibliografia	239
Spis rysunków	259
Spis tabel	260