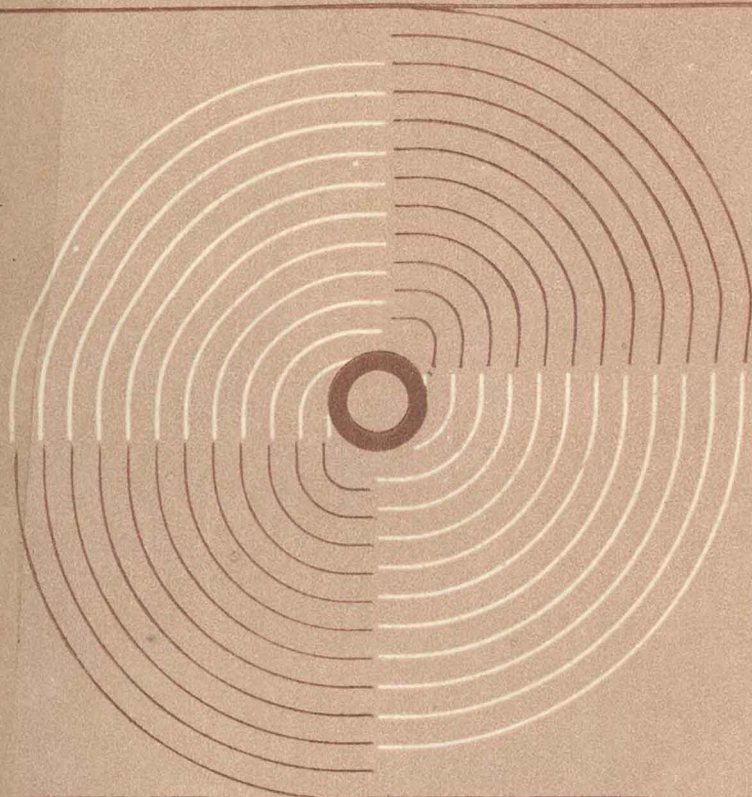


Л.Ф.ЛИСЕНКОВА

.....

ПСИХОЛОГИЯ ТОРГОВЛИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА



•ЭКОНОМИКА•

Лисенкова Л.Ф.

Л63

Психология торговли и профессиональная этика:
Учебник для кооп. проф.-техн. уч-щ. — 2-е изд.,
перераб. — М.: Экономика, 1985. — 152 с.

В учебнике раскрываются понятие о психологии торговли, психологические основы взаимоотношений продавца и покупателя. Характеризуются сущность профессиональной этики, ее связь с эстетикой, эстетические требования к устройству и оборудованию торговых предприятий.

В отличие от 1-го издания (1980 г.) отдельная глава посвящена межличностным отношениям в торговле.

Л 3503000000 — 067 104 — 85
011 (01) — 85

ББК 65.9 (2) 421
338Т8

Людмила Филипповна Лисенкова
ПСИХОЛОГИЯ ТОРГОВЛИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Зав. редакцией Р.Л.СЕЛИВЕРСТОВА
Редактор Л.В.БОБЫЛЕВА
Мл. редактор И.М.ВОЛКОВА
Худож. редактор А.Н.МИХАЙЛОВ
Техн. редактор Г.В.ПРИВЕЗЕНЦЕВА
Корректор Г.М.ГАПЕНКОВА
Оформление художника А.Р.КОСОЛАПОВА
Оператор А.И.ГЯЧЕНЕ

ИБ № 2487

Сдано в набор 05.1 Сдано в набор 05.1 Сдано в набор 05.12.84.
Бумага книжно-жу Бумага книжно-жу Бумага книжно-журн. д
Усл.-печл. 7,98/1 Усл.-печл. 7,98/1 Усл.-печл. 7,98/16,22
80000 экз. Зак 64 80000 экз. Зак 64 80000 экз. Зак 645 Це

Издательство "Эко Издательство "Эко Издательство "Экономи

Ярославский поли Ярославский поли Ярославский полиграф
ном комитете Сов ном комитете Сов ном комитете Совета М
и книжной торговл и книжной торговл и книжной торговли. 15

Л.Ф.ЛИСЕНКОВ

ПСИХОЛОГ ТОРГОВЛИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Издание второе, переработанное

Рекомендовано Главным управлением учебных заведений Центросоюза в качестве учебника для учащихся кооперативных профессионально-технических училищ



МОСКВА «ЭКОНОМИКА» 1985

ББК 65.9 (2) 421
Л63

Рецензент Т. И. КРАСАНТОВИЧ (Минский кооперативный техникум).

3503000000-067
Л ————— 104-85
011 (01) -85

© Издательство "Экономика", 1980

© Издательство "Экономика", 1985,
с изменениями

ПСИХОЛОГИЯ В ТОРГОВЛЕ

Глава I.

ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ТОРГОВЛИ

§ 1. Понятие о психологии

Психология — это наука о психике, о закономерностях ее проявления и развития.

Слово "психика" происходит от греческого слова "псюхе" — душа.

Психическая жизнь состоит из бесконечной цепи взаимосвязанных психических явлений. Человек что-то вспоминает, о чем-то думает, что-то вообразил, что-то почувствовал — все это *психические явления*. Их обобщенно и называют *психикой*.

Тысячелетиями люди пытались объяснить, что такое человеческий разум, память, чувство, воля, характер. Наши далекие предки не могли понять сути психических явлений. Непонимание порождало суеверие, страх.

Как же современная наука толкует термин "психика"?

Психика — это свойство высокоорганизованной материи — мозга отражать действительность, окружающий мир.

Многочисленные опыты над животными и клинические наблюдения над людьми доказывают неотделимость психики от деятельности мозга. Известны факты нарушения психической деятельности при мозговых заболеваниях: так, при поражении височных отделов коры головного мозга человек перестает понимать речь, воспринимать музыкальные мелодии. Таким образом, головной мозг — высший отдел нервной системы — является органом психики.

Что представляет собой психическое отражение действительности? Например, в зеркальной глади воды отражаются ветки

ивы, голубизна неба, плывущие по небу облака. Похоже ли наше внутреннее (психическое) отражение этих предметов и явлений на то, как они отражаются в воде? Нет. В отличие от зеркального (пассивного) психическое отражение активно, оно вызывает у нас различные чувства и переживания.

Психическое отражение действительности преломляется через ранее сложившиеся свойства личности, через жизненный опыт и, наконец, через психические состояния личности.

Учение о психике как свойстве высокоорганизованной материи (мозга) отражать действительность обобщено в ленинской теории отражения. Согласно этой теории психика дает "субъективный образ объективного мира": объективно, независимо от нас существующий предмет отражается каждым из нас по-своему, субъективно.

Правильность психического отражения проверяется общественно-исторической практикой человечества. "Для материалиста, — указывал В.И. Ленин, — "успех" человеческой практики доказывает соответствие наших представлений с объективной природой вещей, которые мы воспринимаем"¹.

Психология изучает и объясняет различные явления, которые условно делятся на психические *процессы* (ощущения, восприятия, память, мышление, воображение), *состояния* (чувства, настроения) и *свойства личности* (склонности и интересы, способности, характер и темперамент). Психология изучает также особенности деятельности человека, *качественное своеобразие внимания* — необходимого условия психического настроения на определенную деятельность.

Все эти психические явления проявляются внешне как действия и поступки человека.

При всем многообразии психические явления не изолированы друг от друга, они взаимосвязаны. Так, ощущение возбуждает внимание и мышление, мышление сопровождается воображением, волевые усилия подкрепляются эмоциями и т.д. Выделение какого-то психического явления из этого единства в высшей степени условно.

В течение жизни человека его психика меняется, усложняется под влиянием приобретаемых знаний и опыта; в конечном счете психика зависит от характера деятельности. Проявления психики, ее изменения происходят по определенным законам. Психология призвана выявлять эти законы и давать им научное объяснение.

¹ Ленин В. И. Полн. собр. соч., т. 18, с. 142.

§ 2. Физиологические основы психической деятельности

Психическая деятельность осуществляется благодаря работе нервной системы и ее центрального отдела — мозга, регулирующего сложнейшие физиологические процессы. Для правильного понимания физиологических основ психики необходимо знать строение и деятельность нервной системы.

Строение нервной системы у всех позвоночных сходное. Она состоит из нервной ткани, основным элементом которой является нервная клетка — *нейрон*. Нейрон обладает высокой возбудимостью и способностью к быстрому проведению возбуждения. Нейрон имеет два вида отростков: короткие и разветвленные *дендриты* и один длинный (иногда до 1 м и более) — *аксон*.

Деятельность нервной системы складывается из *процессов возбуждения и торможения*. Они представляют собой две противоположные стороны единого процесса уравнивания организма с внешней средой. Возбуждение — это деятельное состояние нервной клетки или группы клеток, возникающее под влиянием внешнего (или внутреннего) раздражения и связанное с изменением внутриклеточного обмена. Торможение — активная задержка деятельности нервной клетки, нервных процессов или рабочих органов. Возбуждение и торможение обеспечивают слаженную деятельность нервной системы, согласованную работу органов тела.

Дендриты воспринимают раздражение и передают возбуждение (нервный импульс) нервной клетке. В теле нейрона возбуждения накапливаются и перерабатываются в новые комбинации нервных импульсов. Аксон несет эти нервные импульсы к другим нейронам или непосредственно к исполнительным органам. Воспринимая раздражения, нервная система превращает их энергию в энергию нервного возбуждения.

Раздражения воспринимаются с помощью рецепторов — специальных чувствительных образований в нервной системе, несущих информацию из внешнего или внутреннего мира. Рецепторы — главные помощники мозга. Рецепторы — “разведчики” сообщают о том, что происходит в мире, какими предметами он наполнен, куда они движутся, какого они цвета, имеют ли запах, горячие они или холодные, гладкие или шероховатые, какие издают звуки. Кроме них есть рецепторы — “корреспонденты”. Они расположены внутри организма и информируют, в каком положении находится наше тело, быстро или медленно бьется сердце, обеспечивает ли мимическая мускулатура нужное выражение лица. И если в органах человека возникают неполадки, рецепторы — “кор-

респонденты” немедленно сообщают об этом мозгу. Каждое из возбуждений идет в мозг по строго определенному пути и попадает в строго определенные центры. Нервный аппарат, который известный русский ученый И.П.Павлов (1849–1936) назвал *анализатором*, состоит из трех частей: *периферической* (рецепторы), *проводящей* (нервные пути) и *центральной* (корковой). Если рецептор воспринимает возбуждение, оно по нервным путям передается в центральную часть. Информация, поступившая в центры головного мозга, подвергается переработке, там она или хранится, или сразу же используется для составления “приказа” рабочим органам (мышцам, железам и другим органам, системам и тканям).

В процессе исторического развития строение нервной системы усложнялось, увеличивалось число нервных клеток и разнообразие их типов, изменялись строение нейронов и взаимоотношения отдельных нервных клеток. В результате усложнения и концентрации нервных клеток произошло разделение нервной системы на центральную и периферическую. У человека (и у позвоночных животных) центральная нервная система представлена *головным и спинным мозгом*, периферическая — *нервами*, отходящими от головного и спинного мозга, межпозвоночными *нервными узлами* и *периферическим отделом* вегетативной системы, регулирующей деятельность внутренних органов человека.

Головной мозг держит в своем ведении все без исключения функции организма. В нем же зарождаются и развиваются идеи и мысли, возникают различного рода чувства и переживания. Головной мозг имеет исключительно сложное строение. Подсчитано, что для постройки условной модели мозга потребовалось бы 1000 млрд. катодных ламп и такое же количество метров проводов. Для размещения этого “мозга” нужно помещение размером 10500 м², а для его работы — 1 млн. кВт энергии.

Верхнюю часть головного мозга образуют *большие полушария*. В глубине их лежат скопления нервных клеток — *подкорковые узлы*; покрывает их шестислойная масса нейронов — *кора головного мозга*: примерно 15 млрд. нейронов, величина которых колеблется от 0,005 до 0,05 мм. Некоторые из этих нейронов имеют до 10 тыс. контактов с другими нейронами. В коре головного мозга расположены центры, обеспечивающие взаимодействие организма и среды на основе сигналов, идущих от внешнего мира. Кора вместе с подкоркой представляют собой своеобразную службу информации.

Ниже полушарий, в затылочной части, находится *мозжечок*. Он играет существенную роль в координации мышечных движений. Импульсы мозжечка последовательно воздействуют на

группы мышц, которые должны участвовать в работе. Мозжечок обеспечивает четкость движений и преодоление силы инерции.

К большим полушариям примыкает *мозговой ствол*, верхняя часть его — *таламус*, через который проходят нервные пути, несущие информацию от разных органов. Таламус сортирует эту информацию и передает коре больших полушарий. Нижняя часть — *гипоталамус* содержит центры, регулирующие водный обмен, потребность в пище и другие функции организма.

Психика человека находится в неразрывном единстве с корой головного мозга. То, что мы субъективно переживаем как ощущения, восприятия, представления, мысли, объективно является нервно-физиологическими процессами, происходящими в коре больших полушарий головного мозга.

Основной механизм нервной деятельности — *рефлекс*, т.е. осуществляемая нервной системой ответная реакция организма на раздражения.

По характеру ответной реакции организма различают *двигательные, секреторные, сосудистые и трофические* (вызывающие изменение обмена веществ в организме) рефлексы.

По происхождению рефлексы бывают двух видов: *врожденные* (безусловные) и *приобретенные* (условные). Спинной мозг и мозговой ствол осуществляют главным образом врожденные реакции организма, кора больших полушарий — приобретаемые при жизни формы поведения, регулируемые психикой.

В рефлекторном ответе организма на воздействие среды основное значение имеет *обратная связь*, возникающая между рецепторами и соответствующими отделами коры головного мозга. Благодаря обратной связи мозг оценивает каждое ответное действие, как бы сопоставляет с образом, возникновение которого опережает этот результат. Получая информацию о результатах совершенного действия и о каждом его этапе, мозг регулирует ответное движение, изменяя или задерживая его в случае необходимости. Таким образом, обратная связь в рефлекторной деятельности мозга служит для обеспечения постоянного общения организма с внешней или внутренней средой.

Идею рефлекторности психики и психического регулирования деятельности выдвинул И.М.Сеченов (1829—1905). Экспериментальное подтверждение этих важнейших теоретических положений получено в исследованиях И.П.Павлова. Совокупность взглядов И.П.Павлова на закономерности регулирования мозгом взаимодействия животных и человека с внешней средой получила название *учения о двух сигнальных системах*.

Чувственные впечатления от непосредственно воспринятых предметов, явлений и событий внешнего мира составляют п е р-

вую сигнальную систему. Она имеется у животных и у человека. Зрительные образы предметов, различные шорохи, звуки, запахи, прикосновения, впечатления о совершаемых и совершенных действиях — все это относится к первой сигнальной системе.

Речь, которая присуща только человеку, составляет вторую сигнальную систему. В процессе умственной деятельности человек может, пользуясь речью, не только обходиться без непосредственного воздействия предметов и явлений на его органы чувств, но и создавать общие представления о них.

У животных условные рефлексы вырабатываются лишь на непосредственно действующие сигналы, на предметную действительность, у человека же, кроме того, и на слова-сигналы, которые могут обозначать любое воздействие, когда-либо испытанное как данным человеком, так и другими людьми.

Сложнейшая система условных рефлексов составляет нашу *высшую нервную деятельность*. Современная наука утверждает, что существуют саморегулирующиеся механизмы, благодаря которым условно-рефлекторные системы постоянно "заводятся" вновь образующимися условными рефлексам под влиянием сигналов из внешней и внутренней среды. Будучи не в состоянии объяснить психическую природу обучения, памяти, мышления, еще недавно люди искали вне мозга "регулирующего", "управляющего" психической деятельностью.

Развитие научной физиологии и психологии позволило обосновать, что мозг — это система, обладающая особыми свойствами самообучения, саморегуляции и самоуправления.

§ 3. Психика и сознание

Психика свойственна только живым организмам. Чем сложнее, совершеннее организм, тем более сложные формы она принимает. Высшей формой психической жизни — *сознанием* обладает только человек. Психическая жизнь человека качественно отличается от психической жизни животного. Поведение человека отличается *целесообразностью*: только человеку дано ставить цели, намечать задачи, видеть образ создаваемой вещи. Только человек может планировать свою деятельность. Предвидя результаты деятельности, человек намечает пути, способы достижения этих результатов, оценивает свои возможности как деятеля, исполнителя. Благодаря сознанию человеческая деятельность во всех ее видах (учение, труд, творчество) приобретает осознанный целенаправленный характер.

Ядро сознания — знание. К.Маркс писал: "Способ, каким существует сознание и каким нечто существует для него, это — *знание*"¹. Сознательные действия человека основаны на проникновении в законы явлений, на понимании существующих между ними связей и отношений. Благодаря сознанию человек отражает объективную действительность не только в форме чувственных образов, но и на уровне логического (доказательного) мышления. Сознание, таким образом, выступает в качестве способности познавать общее и существенное в действительности. Познавание общего и выделение существенного в вещах, явлениях, предметах позволяет человеку ориентироваться, действовать в зависимости от обстоятельств.

Сознание человека — это знание не только внешнего мира, но и своей внутренней сущности, своего собственного "я". Человек в отличие от животных существо, себя познающее и сознующее, способное себя поправлять и совершенствовать. Таким образом, сознание формирует самосознание, т.е. осознание человеком себя как личности, включенной в определенную систему отношений с другими людьми.

Человек как сознательное существо обладает способностью подотчетности, он способен отдавать себе отчет о своих намерениях и переживаниях, о мыслях и ощущениях. Благодаря подотчетности человек может использовать свои силы, возможности в соответствии с намеченным планом.

Сознание не только отражает объективный мир, но и на основе отражения через практическую деятельность творит его. И это свойство присуще только человеку. Нет ни одного животного, способного создать, открыть, изготовить какие-то новые вещества, новые предметы, каких нет в природе. Творческие способности человека, мыслящего, сознательного существа, помогают ему менять русла рек, растить сады, проникать в тайны космоса, творить и созидать на благо людей.

§ 4. Отрасли психологии. Психология торговли как одна из отраслей психологической науки

Конкретная задача психологии — изучение фактов, установление закономерностей и объяснение механизмов психической жизни человека. Задача эта подчинена целям применения психологических знаний в разнообразных областях практической деятельности людей.

¹ Маркс К. Экономическо-философские рукописи 1844 года. — Маркс К., Энгельс Ф. Из ранних произведений. М., 1956, с.633.

Сегодня трудно найти такую отрасль человеческой деятельности, где бы психология не имела прикладного (практического) значения. Знание законов психической жизни необходимо каждому современному человеку. Связанная с различными областями человеческой практики современная психология имеет множество отраслей. Каждому, кто изучает психологию, необходимо ясно видеть всю систему современной психологической науки и место в этой системе той отрасли, к которой он проявляет особый интерес.

В основу классификации многочисленных отраслей психологии А.В.Петровский предложил положить принцип развития психики в деятельности. В качестве основания классификации избирается психологическая сторона: а) конкретной деятельности; б) развития; в) отношения человека как субъекта развития и деятельности к обществу, в котором осуществляется его деятельность и происходит развитие.

По первому признаку выделяют *психологию труда, педагогическую, медицинскую, юридическую, военную психологию, психологию спорта, научного творчества*; по второму — *возрастную психологию, психологию аномального развития, сравнительную психологию*; по третьему — *социальную и дифференциальную психологию* (или психологию личности).

Проявление психики в торговых отношениях имеет свои особенности, они-то и служат предметом изучения отрасли психологии, которая называется *психологией торговли*.

Психология торговли тесно связана с психологией труда. Закономерности психологии труда проявляются в психологии торговли, имеющей предметом изучения конкретную (торговую) деятельность.

Как отрасль психологической науки психология торговли в то же время подчинена социальной психологии. Социальная психология изучает психические явления, возникающие в процессе взаимодействия людей в различных организованных и неорганизованных общественных группах. Предметом изучения психологии торговли являются также взаимоотношения и взаимодействия людей в системе организованных групп (различные коллективы торговых работников: коллектив большого торгового объединения, коллектив отдельного магазина, торговой секции, бригады и т.д.) и неорганизованных групп (городские, сельские покупатели, покупатели определенного товара, покупатели-женщины, -мужчины, -дети, -старики, -студенты, -школьники, -туристы и т.п.).

Взаимоотношения продавца с покупателем, продавца с продавцом, продавца с заведующим магазином, покупателя с поку-

пателем — длинный ряд вариантов, цепь, каждое звено которой представляет собой научный интерес.

Как только несколько человек вступают в общение, между ними возникают связи, объединяющие их в группу. Даже мимо-летное общение людей порождает определенные отношения между ними. Иногда люди еще не успели сказать друг другу двух слов, а контакт между ними уже возник. Это могут быть зарождающаяся симпатия либо антипатия, недоверие, одобрение, осуждение — межличностные контакты принимают самые различные формы. Такие отношения и связи между людьми в групповом общении называются *межличностными отношениями*.

Формы контактов, как бы кратковременно ни существовала группа, во многом определяют настроение людей, эмоциональную атмосферу общения.

В торговых ситуациях общение имеет свои особенности. Здесь люди связаны заботами либо о продаже товара, либо о его приобретении, т.е. общение носит характер деловых отношений. Здесь четко распределены общественные роли: один — продавец, другой — покупатель, и личные контакты между продавцом и покупателем во многом зависят не только от их человеческих свойств, но и от качества и особенностей товара. Особенности взаимоотношений людей в торговых ситуациях — предмет изучения психологии торговли.

Психология группового общения покупателей — это психология кратковременных групп. Особенности поведения таких групп зависят от ролевых характеристик ее членов. С одной стороны — продавец. Его роль определяется требованиями профессии. Овладение ролью связано с затратами труда и времени. Профессии продавца, как и каждой профессии, надо обучаться: учиться считать, отмеривать, взвешивать, организовывать предложение товара и вместе с тем учиться исполнять роль продавца в общении с покупателями. Это исключительно важная сторона дела, она требует знания психики людей. С другой стороны — покупатели. Кто бы они ни были по возрасту, профессии, положению в семье или обществе, объединенные общей целью покупки товара покупатели как группа ведут себя соответственно ситуации купли-продажи. На поведение этой группы влияет организация торгового процесса.

Организация торгового процесса — обобщенное понятие. Оно включает организацию предложения товара (реклама товара, витринная выкладка товара, обеспечение непосредственного зрительного, осязательного, обонятельного контакта с товаром, различного рода консультации и т.п.), характер торгового обслуживания (сравните, например, магазин самообслуживания и

киоск), наконец, отношения к покупателю торговых работников, и в первую очередь продавца. Успех реализации товара зависит не только от профессионализма продавца, но и от его личностных качеств, от человеческих свойств, от умения расположить к себе покупателя, повлиять на покупательские решения.

Психология торговли исследует различные общественные действия личностей, а также действия людей, входящих в состав группы, объединенной торговыми отношениями.

Психология торговли как отрасль психологической науки занимается изучением, прогнозированием и формированием межличностных торговых отношений, выявлением "помыслов и чувств" личностей, участников межличностного общения в торговле. В этом выражается связь психологии торговли с социальной психологией.

Технический и социальный прогресс предъявляет высокие требования к деятельности человека и к высшим ее проявлениям — психической деятельности. Психология торговли призвана изучать факты, закономерности и механизм психической деятельности личности в условиях профессионального труда торгового работника. В этом выражается связь психологии торговли с психологией труда.

Психология труда — отрасль психологии, изучающая психику человека в условиях трудовой деятельности. Психология труда ставит своей целью повышение производительности труда и формирование профессионально важных качеств личности. Психология торговли решает эти вопросы в конкретных условиях торговой деятельности, например определяет особенности торговой деятельности в целях рационализации трудовых процессов в сфере торгового обслуживания, улучшения подбора и подготовки кадров торговых работников. Таким образом, психология торговли как отрасль психологической науки тесно связана с социальной психологией и психологией труда.

Опираясь на данные общей психологии, которая исследует основные принципы и методы науки, систему понятий на базе наиболее общих закономерностей, психология торговли изучает мотивы, причины и цели, которыми руководствуются покупатели при приобретении товаров; индивидуальные, возрастные и другие особенности спроса; психологические факторы организации торгового предприятия и торгового обслуживания; психологические условия воздействия торговой рекламы; вопросы психологии моды как фактора, влияющего на спрос и предложение товара; психологические условия организации трудовой деятельности в торговле; методы воздействия на покупателей для стимулирования покупки.

Развитие психологии торговли связано с достижениями советской торговли, быстрым ростом товарооборота, совершенствованием форм и методов продажи товаров, повышением требований к культуре торгового обслуживания населения. Научные исследования в области психологии торговли имеют целью улучшение важнейшего показателя культуры торговли — обслуживания покупателей, основанного на умении работников торговли делать процесс торгового обслуживания приятным и радостным.

§ 5. Задачи психологии торговли

Психология торговли — это отрасль психологической науки, предметом которой являются психологические особенности торговой деятельности в ее разнообразных видах, психологические особенности личности торгового работника (с учетом специфики его труда) и психологические особенности общения торговых работников с покупателями.

Повышение эффективности методов торговой деятельности и торгового обслуживания невозможно без изучения, с одной стороны, характерных особенностей психологии труда в торговле, а с другой — профессиональной этики торгового работника на уровне делового общения его с покупателями. Психология торговли призвана дать анализ важнейших сторон торговой деятельности, помочь рациональному решению практических ее задач, облегчить и совершенствовать работу торговых предприятий и торговых работников.

Обратимся к конкретным практическим задачам, которые ставит перед собой психология торговли.

Одна из основных задач психологии торговли — оказать работникам магазинов практическую помощь в определении покупательского спроса, содействовать лучшему его удовлетворению. Это связано с необходимостью изучать причины, формирующие отношение покупателя к товарам и определяющие индивидуальные особенности вкусов, привычек, потребностей, влияющих на покупательский спрос.

Например, одна из таких причин, требующих научного объяснения, подражание — массовое социально-психологическое явление. Оно проявляется либо как осознанное следование образцу (идеалу), либо как "психологическое заражение" в виде неосознанного копирования. Психологи приходят к выводу, что распространение моды целиком основано на подражании.

Мода — это господство в данный период времени тех или иных форм, линий, сочетаний цветовых оттенков в одежде, обу-

ви, предметах быта. Мода влияет на покупательский спрос. Организаторы торговли наблюдают за движением моды и отношением к ней покупателей. Экономисты, социологи занимаются изучением и объяснением причин распространения моды. В задачи психологии торговли входит исследование подражания как психологической основы моды, выявление степени осознанности подражания в зависимости от возраста, пола, профессии и оказание помощи в прогнозировании покупательского спроса.

Психология торговли изучает также психологию покупателя. Практическая ценность решения этой задачи может быть проиллюстрирована рядом примеров. Так, чтобы учесть психологию трехлетнего "покупателя" (имеется в виду малыш, которому покупается игрушка), продавцу необходимо знать, что из-за несформированности физиологических механизмов чувствительности, а также из-за ограниченности, недостаточности житейского опыта у малыша отсутствует константность восприятия (относительное постоянство образов предметов, их формы, величины, цвета в изменяющихся условиях восприятия). В торговой ситуации это может проявиться следующим образом. Маленький покупатель требует достать ему с самой верхней полки "во-он тот, маленький мячик..." Из-за недостаточной психологической осведомленности взрослые могут неправильно отреагировать на это пожелание малыша: "Какой капризный ребенок..."; "Разве ты не видишь, что это точно такой же мячик, как на прилавке?..". Современный образованный продавец, изучающий психологию торговли, понимает, что для ребенка мяч наверху "меньше", ребенок действительно видит его "маленьким".

Иногда покупатель затрудняется правильно назвать предмет и от этого испытывает неловкость. Продавцу в таких случаях следует как бы вскользь, между прочим, произнести правильное название товара, не акцентируя на этом особого внимания. Это проявление профессионального такта поможет человеку обрести уверенность в себе, преодолеть возникшее затруднение.

В условиях кооперативной торговли продавец часто имеет дело с постоянным покупателем, этим обусловлены некоторые особенности общения с ним и особенности самой организации торговли. Так, выкладывая товары в торговом зале магазина, нужно ориентироваться на такую психологическую особенность постоянного покупателя, как стереотипность его поведения. Если он часто посещает один и тот же магазин, то ищет нужный ему товар в том месте, где раньше его видел. Поэтому целесообразно за каждым товаром закреплять определенное место. В данном случае посетитель быстро найдет нужный ему товар, даже когда очень спешит. Если же товара на прежнем месте не окажется

ся, покупатель решит, что его нет в продаже, хотя товар может быть выложен в ином месте магазина.

Психология торговли призвана раскрывать также психологическое своеобразие деятельности отрасли, выявлять требования, которые профессия продавца, контролера-кассира, бухгалтера, товароведа и т.п. предъявляет к психике работника.

Контролер-кассир, например, должен уметь распределять свое внимание одновременно между несколькими объектами: это и товар, и кассовые машины, и деньги, и, конечно, покупатель. Продавцу-консультанту необходимо обладать высокой культурой и техникой речи, поскольку он должен оказывать влияние на мысли, чувства и волю покупателя, на его покупательские решения.

В задачи психологии торговли входит и изучение психологических аспектов научной организации труда в отрасли. Многим людям свойственна боязнь нового. Сказывается привычка работать по старинке: "Так, вроде, проще и надежнее".

В торговле это часто принимает форму предубеждения против современных методов продажи, внедрения новейшего оборудования. Преодоление такого психологического барьера достигается планомерной подготовкой работников к восприятию нового как "само собой разумеющегося", воспитанием у них тяги к познанию, помощью в преодолении консерватизма, косности мышления. Как подготовить работника к встрече с новой техникой? На этот вопрос призвана отвечать психология торговли.

Выявляя требования торговой профессии к психике работника, психология торговли намечает пути формирования, воспитания и совершенствования соответствующих психических свойств и качеств личности.

Психология торговли призвана формировать методы стимулирования покупки товара. Например, известно, что значительное психологическое воздействие на покупателя оказывает цвет товара. Ориентация на цвет изделия в первую очередь связана с психологией возрастных особенностей покупателя. Молодым по вкусу яркие, сочные тона, преимущественно красные, желтые, оранжевые. Пожилым — спокойные, холодноватые: коричневый, зеленый, синий, серый и т.п.

Важно также ориентировать покупателя на моду сезона. "В этом сезоне модно следующее сочетание цветовых тонов..." — психологически чрезвычайно значимый аргумент для покупателя среднего возраста.

Методы стимулирования покупательского решения могут опираться на психологию управления покупательским потоком. Торговые залы современных магазинов самообслуживания стро-