

Inteligencja emocjonalna w procesie zarządzania grupami sprzedażowymi

Wstęp..... 5

Rozdział I

Rola i rozwój inteligencji emocjonalnej

1.1. Istota i rodzaje emocji..... 7

1.2. Funkcje emocji..... 11

1.3. Inteligencja emocjonalna 12

1.4. Istota różnic wynikających z odmienności temperamentów 16

1.5. Rozwój inteligencji emocjonalnej 23

Rozdział II

Zarządzanie zespołami sprzedażowymi

2.1. Charakterystyka zespołu i etapy jego powstawania 26

2.2. Istota zarządzania zespołami sprzedażowymi 31

2.3. Kompetencje i zadania handlowców i zespołu sprzedażowego 37

2.4. Typy przedstawicieli handlowych 41

2.5. Ocena efektywności zespołów sprzedażowych 44

Rozdział III

Badanie predyspozycji zawodowych i kompetencji psychologicznych w grupach sprzedażowych firmy Rexair

3.1. Cele badawcze 48

3.2. Analiza wyników badania 49

3.3. Wnioski badawcze..... 61

3.4. Wpływ świadomości menadżera na rozwój zespołu 63

Zakończenie 69

Bibliografia 71

Źródła internetowe 73

Wykaz tabel 74

Wykaz wykresów 75

Wykaz rysunków..... 76