

Posudek diplomové práce  
Ing. Mgr. Jana Čapka

## **Psychologické aspekty rozvoje prodejních dovedností (osobních bankéřů)(název zkrácen)**

Předložená práce se týká aktuálního a odborně nosného problému. Nabízí prakticky využitelné psychologické poznatky pro široký okruh uživatelů.

V teoretické části autor nejprve mapuje současné trendy ve vzdělávání a předkládá profesiogram profese osobního bankéře. Empirická část uvádí rozbor případové studie tréninku obchodního jednání a vyhodnocení této studie.

K textu mám následující drobné připomínky převážně diskusního charakteru.

Vzhledem k tomu, že studie je zaměřena na pozici „osobní bankéř“ je důležité její vymezení. Autor však tuto pozici neodlišuje od přepážkového pracovníka, dokonce říká, že „dříve byl (o.b.) tak nazýván“. Což neodpovídá skutečnosti. O.B. má být autentickou, neanonymní kontaktní osobou, která poskytuje v podstatě nadstandardní služby včetně např. návštěvy u klienta v bytě nebo na pracovišti. Okruh těchto služeb není v uváděném výcviku uveden.

Teoretická část je spíše deskripcí, výčtem hlavních vlivů, které se uplatňují v současném firemním vzdělávání. Nadpis bodu II.1. je zavádějící, nejde o trendy ve vzdělávání vůbec, ale pouze o firemní, tedy velmi specifické vzdělávání. Nicméně tato část přináší cenné údaje o povaze tohoto segmentu vzdělávání. Nezmiňuje však teoretické základy, např. teorie učení nebo alespoň autory, kteří tyto základy reprezentují.

Bod 1.1. Struktura výcvikového programu sice uvádí Smrčkovu obecné schéma výcviku, ale jeho přesvědčivost by prospěla komparace s dalšími autory.

Pravděpodobně je nepřesností tvrzení, že „fáze výcviku spočívá ve výběru vhodných metod“(s.10)

Popis metod užitých v tréninku je technicistní, bez zdůraznění psychologických prvků (např. přednášky).

Pojem modelování je obsazen a popisovaná skutečnost se týká nápodoby. Tvrzení, že metoda modelování je založena na pozorování druhých je tedy jejím zúžením.

Koučování již pravděpodobně není metodou novou a ani není vysvětlena jeho podstata. Poměrně výstižný je popis metody DC.

Měření efektivity výcviku je jedním z nejsložitějších problémů, pro který teorie ani praxe zatím nemají adekvátní vyústění. Autor uvádí reakce účastníků, hodnocení výsledků učení (spíše zapamatování), zmiňuje se o problematice transferu a interference, dále změny v chování účastníků a změny v efektivnosti organizace,

Profesiogram osobního bankéře (bod 2.) uvádí charakteristiku profese, členění profese, a proud profesionálních aktivit. Dále kritéria úspěchu v profesi, a vyhodnocování profese (snad profesionality?) a jejich činnostních elementů.

Bod 2.4. „předpoklady úspěchů, vysuzování a ověřování hypotéz“ neobsahuje žádné vysuzování ani hypotézy, jeho název je poněkud nepřesný (s. 25)

Číslování III., empirické části počíná opět od bodu 1, což lehce komplikuje odkazování.

Empirická část obsahuje 1. případovou studii tréninku obchodního jednání s klientem a 2. vyhodnocení tréninku obchodního jednání s klientem pomocí hraní rolí u účastníků tréninku.

Ad 1. Četné použití podmiňovacího způsobu autorem vede k otázce co byl záměr a co bylo skutečně realizováno. 1.1. Cíle tréninku formulovány nepřiliš srozumitelně. 1.2. Obsah tréninku vymezuje fáze rozhovoru s klientem.

Program tréninku poskytuje názornou představu o tom, co se v tréninku odehrávalo.

Popis tréninku: sociální percepce, první kontakt, navázání vztahu... text nerozlišuje mezi sdělením laikům – účastníkům kurzu a odborným sdělením, jímž má být DP. Přibližně od bodu 1.4.1. (s. 31) je jazyk práce jakoby sdělením potenciálním posluchačům kurzu, což působí v odborném textu rušivě. (např. str. 33, stejně tak bod „veřejná prezentace produktu s. 35. V DP nejsou na místě zvolání typu „Pozor!!!“ (s. 37).

Způsob prezentace (s. 36) – „řečník by měl nejprve pružným, nepřiliš rychlým krokem vstoupit na podium. Poté zaujmout stabilní postoj (obvykle jedna noha vykročena)...“ by měl být nejen navržen, ale psychologicky zdůvodněn.

Navržený kurz byl opakovaně aplikován a osvědčil se, nicméně v DP bych přivítal alespoň náznak procesu vznikání popsaneho výsledného tvaru tak, aby bylo zřejmé, jaké psychologické problémy autor řešil než k němu dospěl.

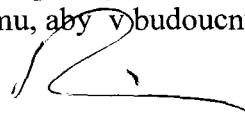
Návrh vychází z uzavřeného okruhu pramenů (převážně Drozdeck, Toman), což by nevadilo, pokud by autor v diskusi dokázal, že tito autoři si takovou pozornost skutečně zaslouží.

Velmi instruktivní jsou např. body 1.4.7. jednání s klienty v obtížných situacích a 1.4.8. Nicméně přesvědčivosti sdělení by prospěla vyšší míra psychologické interpretace vyslovených doporučení.

Bod 2. Vyhodnocení tréninku přináší názorný postup a kvantitativní údaje z pěti tréninků. Jsou prezentovány v přehledných tabulkách s příslušným statistickým aparátem. V závěru práce autor adekvátně sebekriticky přistupuje k některým problémům svého návrhu (zčásti zmíněným výše) a konstatuje jak svůj podíl, tak vliv objektivních vnějších okolností na jeho určité schematičnosti. V přílohách uvádí podrobné výsledky.

#### **Závěr:**

Autor se vydal na obtížnou cestu vlastního návrhu tréninku prodejních dovedností. Získal tak řadu cenných zkušeností a vytvořil předpoklady k tomu, aby v budoucnu podobné problémy vyřešil. **Práci doporučuji k obhajobě.**



V Praze, dne 4. května 2006

Doc. K. Riegel