



FEASR



REGIONE DEL VENETO



PSR
VENETO
2014-2020



FONDO EUROPEO AGRICOLO PER LO SVILUPPO RURALE: L'EUROPA INVESTE NELLE ZONE RURALI

La comunicazione consulente imprenditore



4 Maggio 2023

a cura di: Roberto Luperini

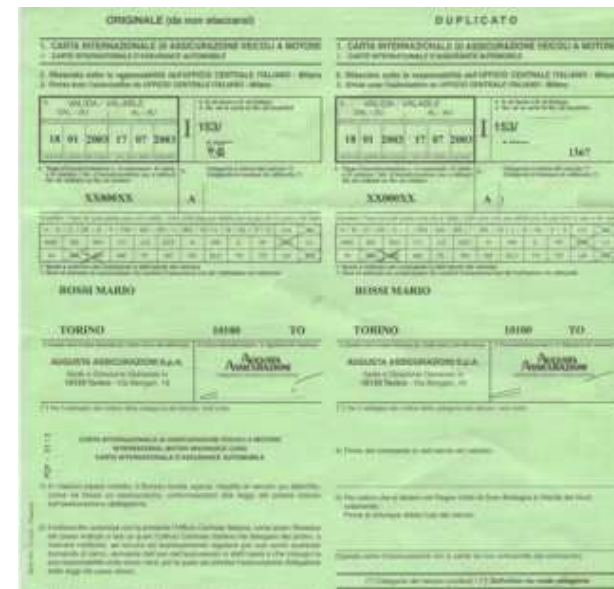


La comunicazione consulente/imprenditore



Benvenuti da Roberto Luperini

Quali sono le differenze tra la vendita di prodotti e quella di servizi?



Il processo della consulenza:

- Conoscenza
- Messa a fuoco delle esigenze
- Argomentazioni
- Contrattualizzazione
- Visite successive

Obiettivi della prima visita?

- Conquistare la fiducia
- Concordare dei codici di comunicazione
- Capire le esigenze
- Stabilire cosa succederà nella seconda visita

La matrice CALORE-COMPETENZA

Quali sono gli aspetti ai quali prestiamo maggiormente attenzione per poter capire meglio le persone e comportarci di conseguenza?

Calore: sono gli aspetti di una persona che ci indicano amichevolezza, socievolezza, sincerità, buone intenzioni, fiducia.

Competenza: sono gli attributi di intelligenza, abilità, efficacia, preparazione tecnica, capacità/efficacia nel fare qualcosa.

Il modello si basa sull'idea che le persone tendano primariamente a valutare negli altri l'intenzione di danneggiarli o aiutarli (dimensione del calore) e in secondo luogo la loro capacità di agire in base a quell'intenzione percepita (dimensione della competenza).

Calore e competenza sono dimensioni fondamentali del giudizio sociale poiché rispondono a due domande fondamentali quando si entra in interazione con persone sconosciute:

1. È un amico o c'è ostilità? (calore);
2. Può fare qualcosa che mi porti un vantaggio o uno svantaggio? (competenza/efficacia nel fare).

In altre parole, Calore e Competenza ci fanno comprendere le buone o cattive intenzioni di chi ci sta di fronte e la sua capacità di metterle in atto.

I giudizi di calore e di competenza generano emozioni diverse (reazioni).

Le persone giudicate calorose suscitano un sentimento di vicinanza/aiuto (facilitazione attiva), mentre quelle giudicate poco calorose o fredde suscitano un sentimento ostile (danno attivo).

Calore e Competenza



La matrice CALORE-COMPETENZA: i quadranti

1) (Alto) Calore / (Alta) Competenza

Emozione: ammirazione

Comportamento: cooperazione, senso di identificazione, voglia di aiutare attivamente

ATTENZIONE: siamo portati a sopravvalutare chi ci somiglia

2) (Alto) Calore / (Bassa) Competenza

Emozione: pietà

Comportamento: compatimento, disponibilità a dare una mano seppur con proprio sacrificio

ATTENZIONE: Può portare a emarginazione e isolamento.

3) (Basso) Calore / (Alta) Competenza

Emozione: invidia

Comportamento: danno passivo, distacco.

ATTENZIONE: si può percepire ostilità anche se non c'è realmente, voglia «che si risolvano da soli il loro problema»

4) (Basso) Calore / (Bassa) Competenza

Emozione: disprezzo

Comportamento: danno attivo, lontananza emotiva,

ATTENZIONE: tendono ad essere percepiti più distanti da se stessi di quanto lo siano. Si può tendere a trattarli con cinismo, vale a dire «chi è causa del suo mal pianga se stesso».

+

Calore

-



-

Competenza

+

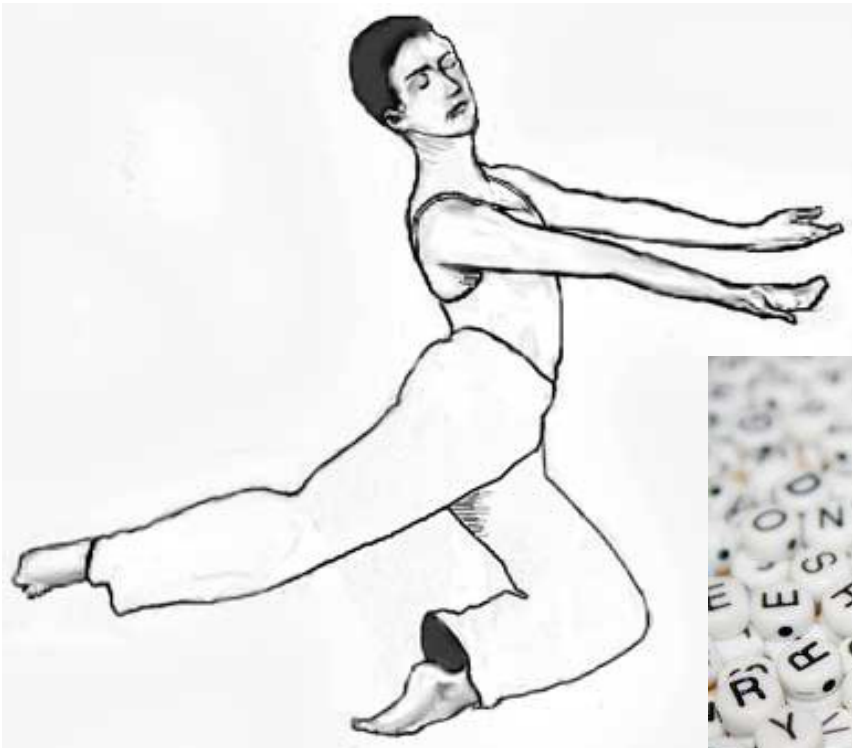
Apertura

Preparare la prima visita

- Quali sono le azioni, gli accorgimenti i «trucchi» che metto in atto per arrivare preparato all'incontro con l'agricoltore a cui devo fare consulenza?
- E quali durante la prima visita?

Comunicazione non verbale

Elementi di comunicazione



NON
VERBALE

55%

VERBALE **7%**



PARA
VERBALE

38%

**Vero solo rispetto al gradimento
ed in caso di incongruenza**

La relazione e il significato

«Se trovate che i nostri camerieri siano scortesi dovrete vedere il direttore»



Quando la relazione tra i comunicanti è positiva il contenuto diventa più importante.

Quando è negativa il contenuto diventa meno importante.

Cosa osservare

Scoprire:

- Apertura - chiusura
- Approvazione – disapprovazione
- Leadership – sottomissione

- **Mani**
- **Gambe**
- **Prosemica**
- **Volto**

Agire per la retroazione

**Quando si costringe qualcuno a cambiare posizione
cambia anche l'atteggiamento mentale**



Il corpo non mente

“La comunicazione consulente/imprenditore” 4-5-2023 - Roberto Luperini

Mani, Braccia, Gambe Incrociate o meno

Chiusura



Apertura



Sfida



Mani

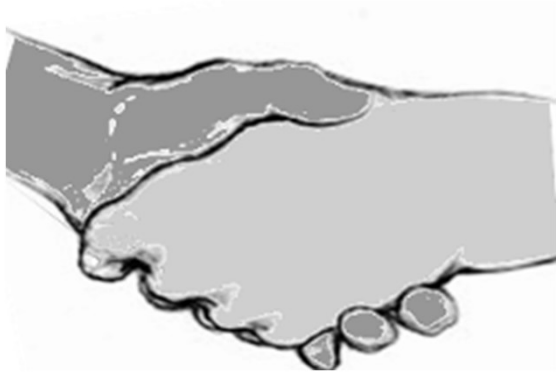




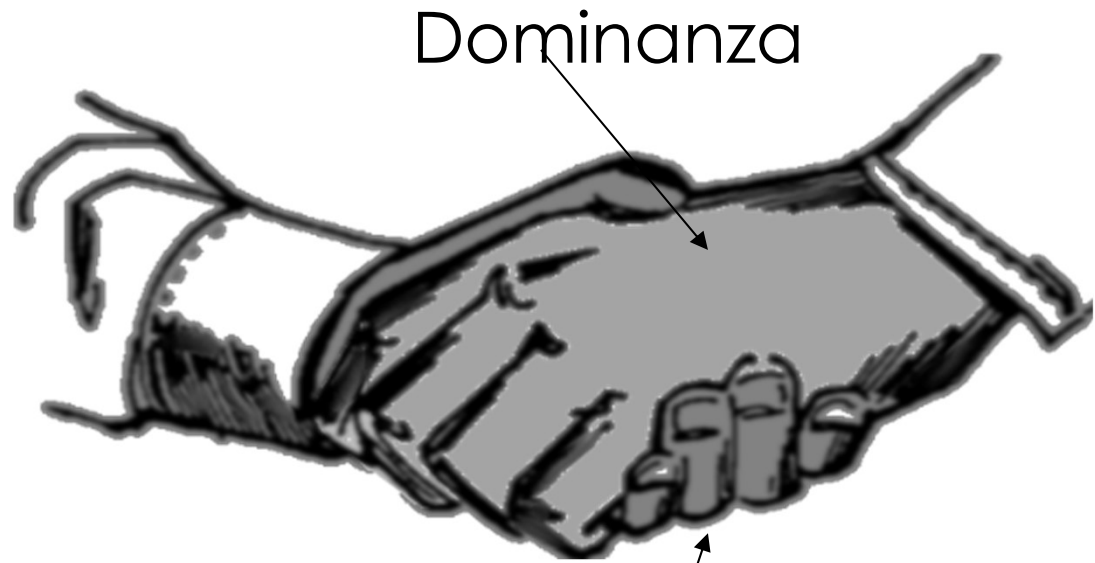
Qui per un compilation di strette di mano:

https://www.youtube.com/watch?v=f_LNr0Opqss&ab_channel=MashableDeals

Dare la mano



Standard



Dominanza

Sottomissione

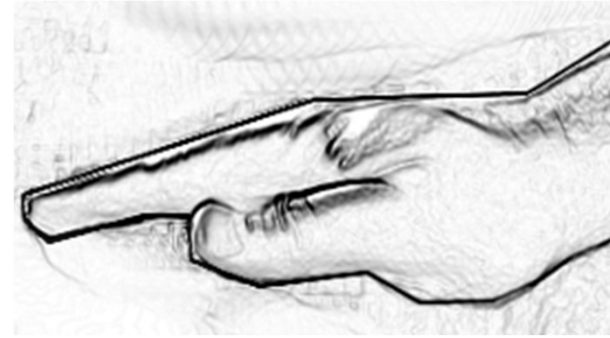


Doppia
Contatto affettivo/
controllo

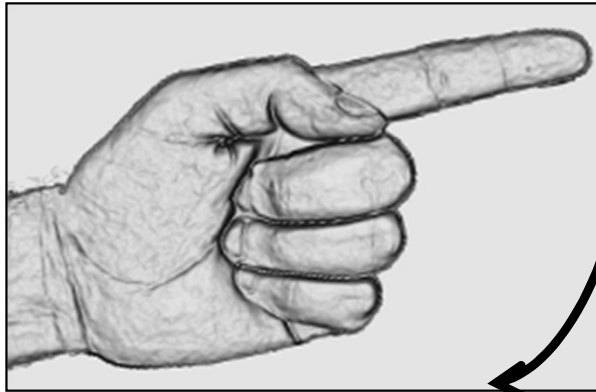
Mano



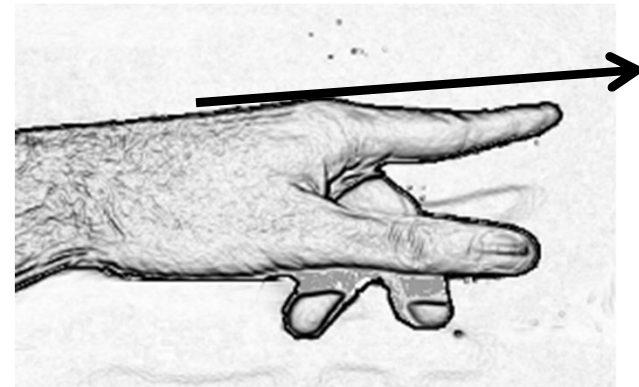
Amichevole
(Disarmato,
veritiero)



Aggressivo



Sgrida



Pugno
simbolizzato

Leadership



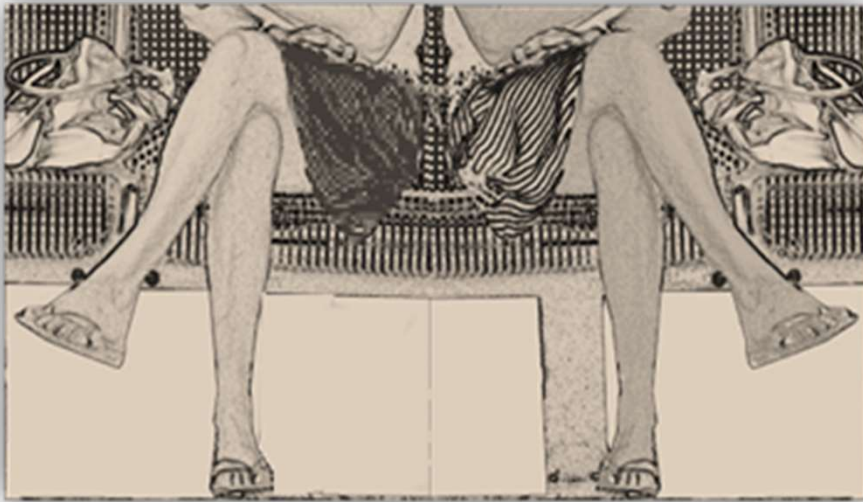
Leadership



Gambe



Indicazione dalle gambe



Spazio
separato:
chiusura
reciproca.



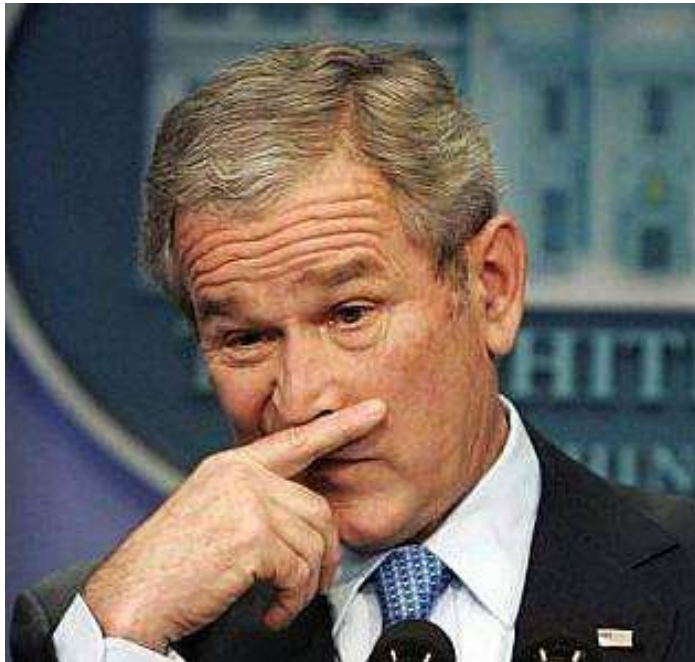
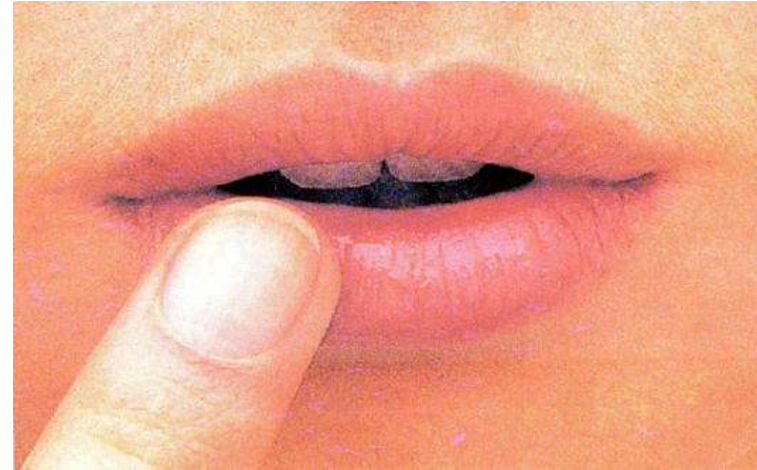
Leadership,
sicurezza



Spazio
comune:
armonia.

Gradimento: avvicinamento a sé

- Toccarsi con il dito le labbra
- Umettarsi le labbra
- Mordicchiarsi il labbro
- Tirar su le maniche della giacca o la gamba dei pantaloni



Rifiuto: allontanamento da sé

- Pulirsi il contorno del naso
- Strofinarsi il naso con il dito
- Toccarsi la punta del naso
- Togliersi "i pelucchi" di dosso
- Spazzolarsi la manica della giacca

Gli scarichi tensionali:

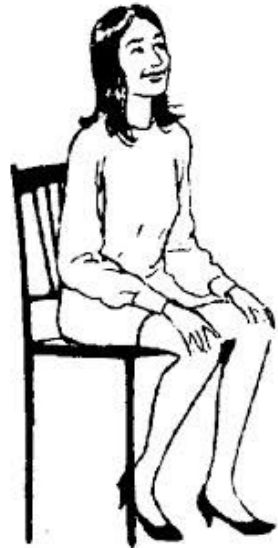


- Grattatine a orecchio, polso, guancia, collo
- Deglutizione ingiustificata
- Finta tosse
- Giocherellare con degli oggetti
- Sfuggire lo sguardo

Esercitazione



Interpretiamo queste posizioni



- Le dita indicano cosa è “attivo”
- I piedi la direzione dell’attenzione
- Lo spazio occupato la leadership o l’aggressività

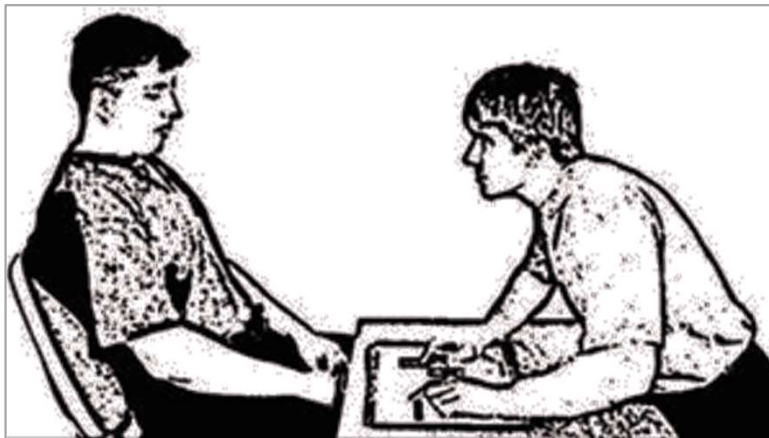
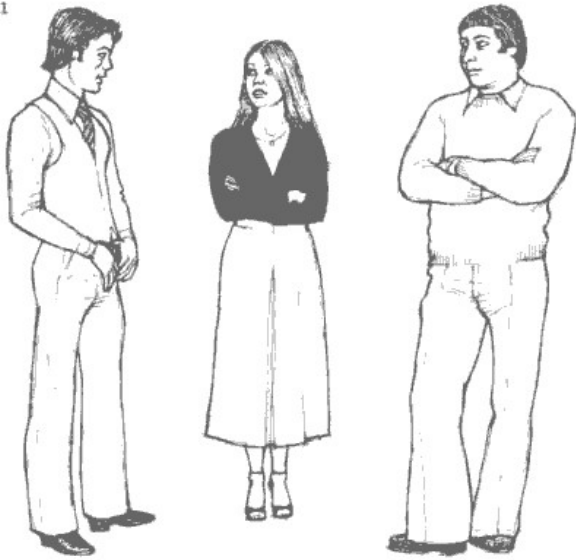


Figure 181



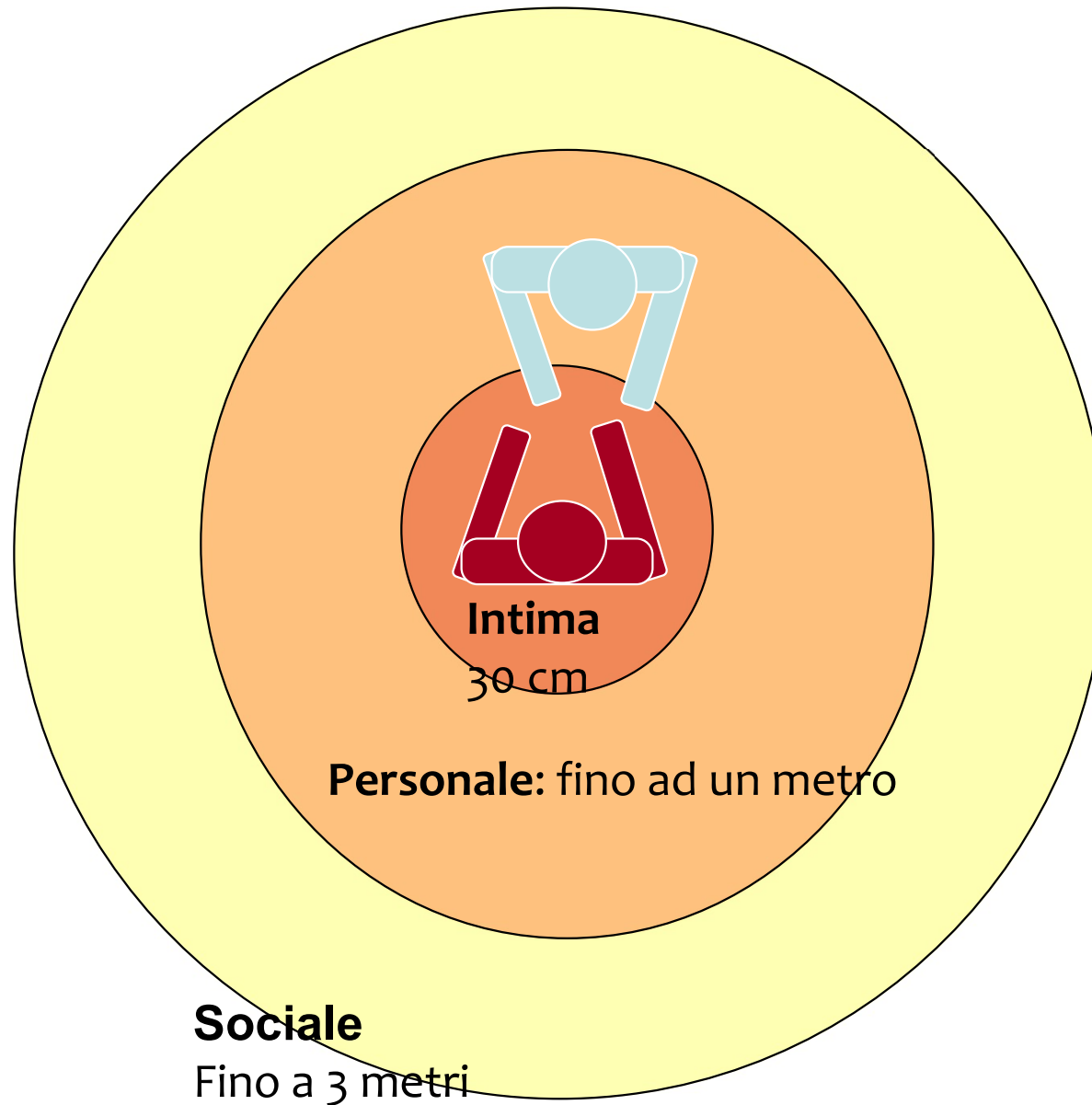


Lo spazio personale

Proxemica



Lo spazio comunica

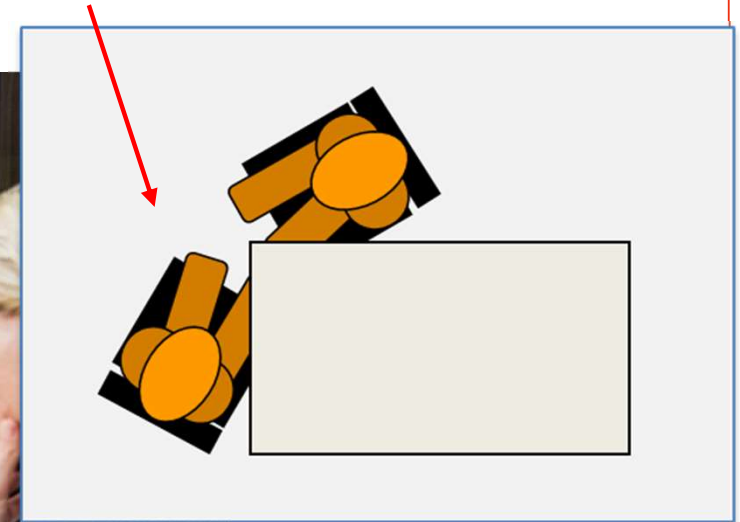


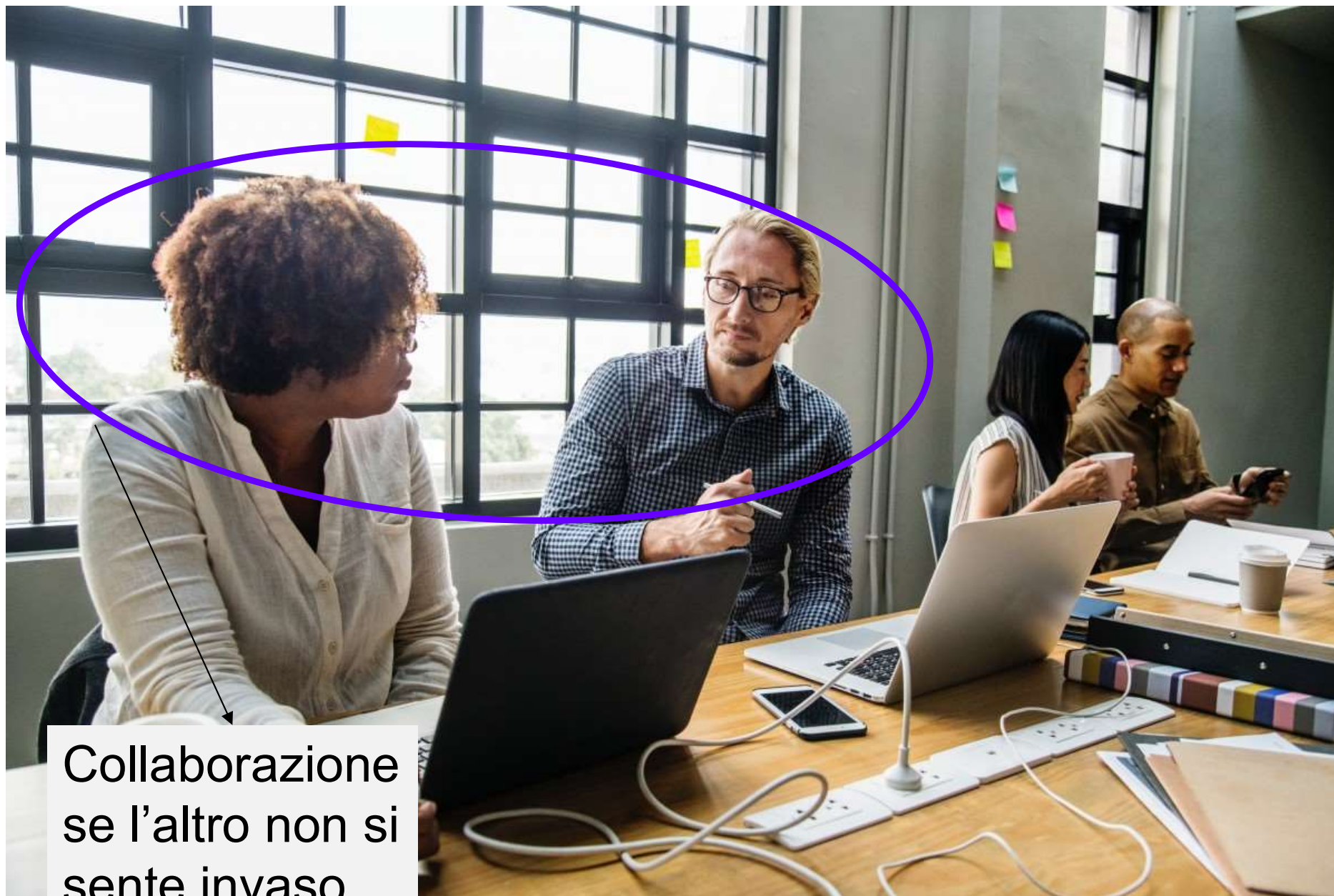
Esercitazione

Qual è il mio spazio personale?

Posizioni al tavolo

Per presentare un'idea
informalmente (modo
informale)





Collaborazione
se l'altro non si
sente invaso

Posizioni al tavolo

Per presentare un'idea informalmente (modo informale)



Competizione o capo/subordinato



**Intervista:
comprendere i bisogni
con domande e ascolto**

L'intervista

- **Come introdurre un'intervista**
- **Domande tipologie e domande utili**

Esercitazione

Bisogni

Problemi
Scomodità
Disagi

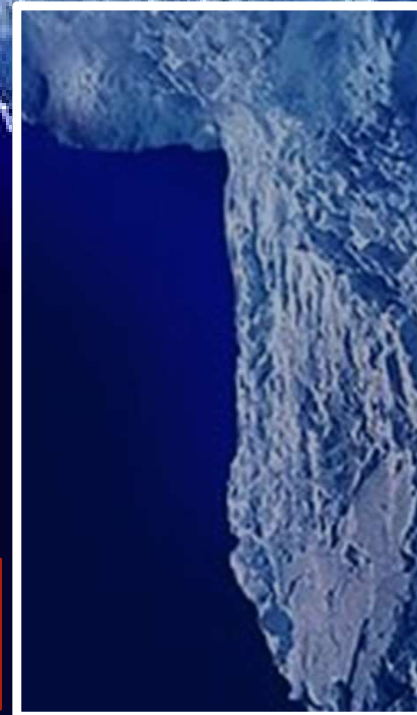
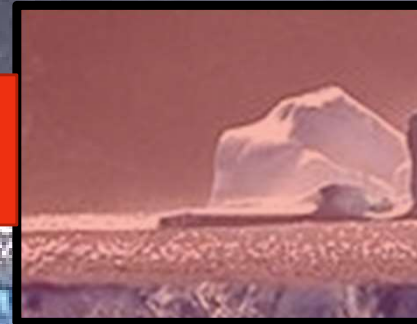
Bisogni

Attivi

Latenti

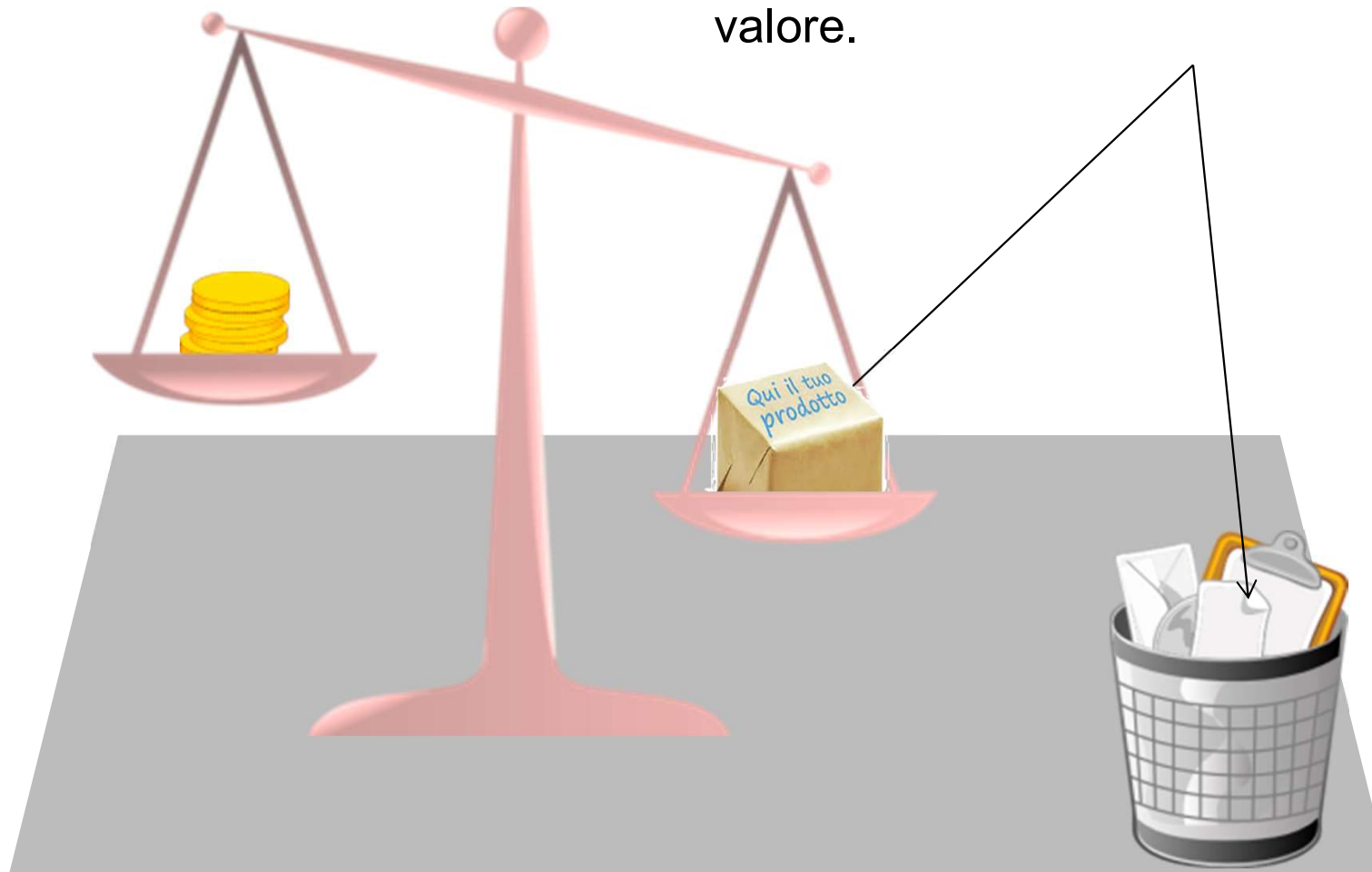
Non professionista

Professionista

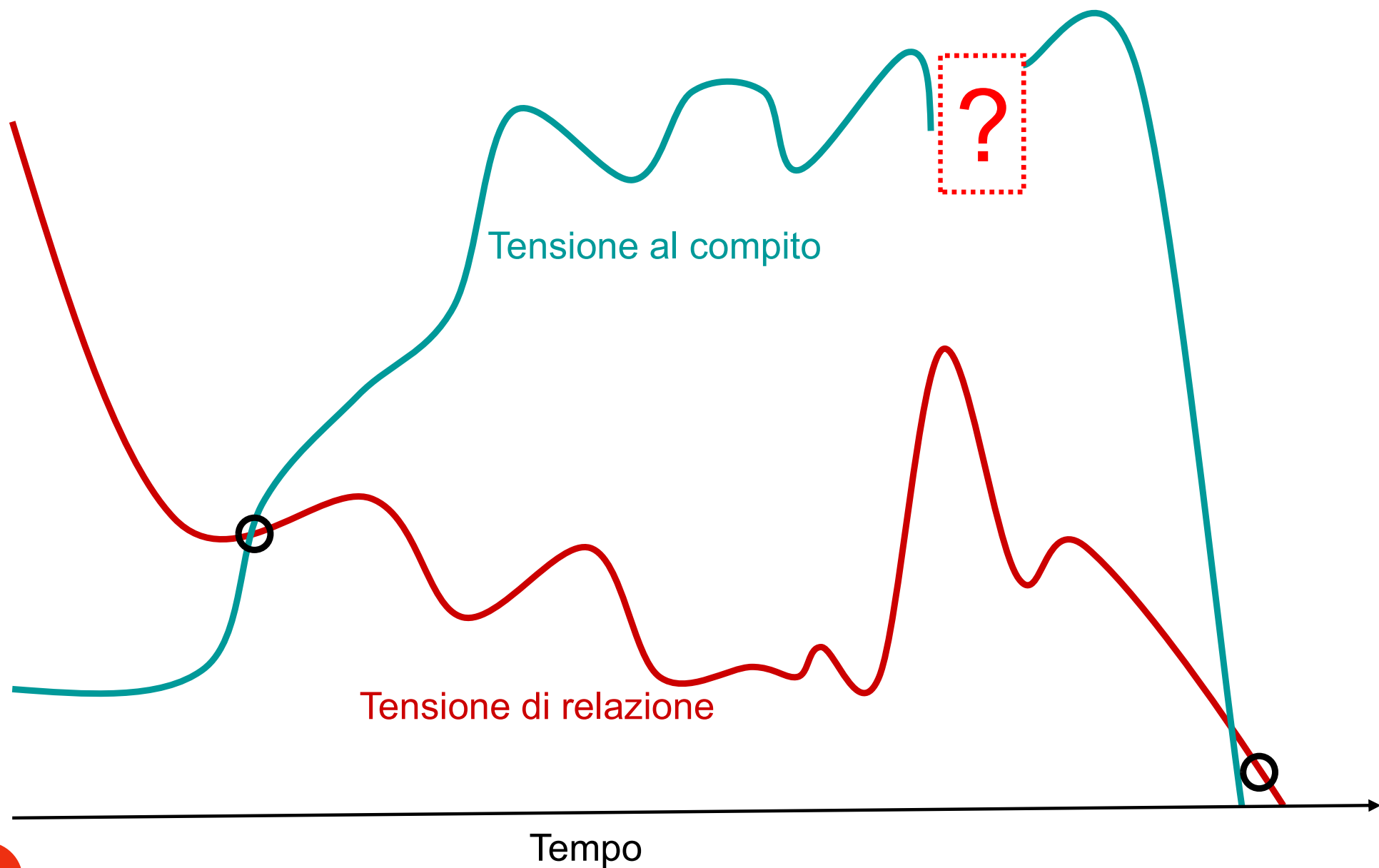


Perché intervistare: la bilancia del commercio

L'acquisto avviene quando il valore attribuito dal cliente supera il costo. Le caratteristiche del prodotto ritenute inutili non concorrono al valore.



Tempo tensione



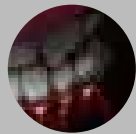
Aprire l'intervista

- Obiettivo dell'intervista
- Metodo (tempo modalità, ecc.)
- Vantaggio (per il cliente)



Domande

Chiuse



Aperte



Strumenti di ascolto attivo

- **Attenzione/Emozione**
- **Affermazioni di Empatia**
- **Domande Aperte**
- **Riformulazione e parafrasi**

