24 ORE business school

Gli strumenti persuasivi

Alberto De Panfilis

indice

I PRINCIPALI STRUMENTI PERSUASIVI: DOMANDE STRATEGICHE, PARAFRASI E LINGUAGGIO ANALOGICO

IL PROCESSO PERSUASORIO IN 4 STEP

3 TIPOLOGIE DI DOMANDE: DOMANDE APERTE, DOMANDE CHIUSE E DOMANDE AD ALTERNATIVA DI RISPOSTA

LE 6 SCACCHIERE D'ORO: LE DOMANDE AD IMBUTO

COSTRUISCI LA TUA SEQUENZA DI DOMANDE AD IMBUTO → ESERCITAZIONE GUIDATA

LE PARAFRASI: UN POTENTE ALLEATO DELLA COMUNICAZIONE

LE DOMANDE ORIENTANTI: PARTIAMO DA OBIEZIONI O CONSIGLI

LE PARAFRASI RISTRUTTURANTI

LINGUAGGIO LOGICO E LINGUAGGIO ANALOGICO: DUE FACCE DELLA STESSA MEDAGLIA

24 ORE business school



I principali strumenti persuasivi: domande strategiche, parafrasi e linguaggio analogico

Alberto De Panfilis

I PRINCIPALI STRUMENTI PERSUASIVI

“Non bisogna far violenza alla natura, ma persuaderla.”

- Epicuro

COME RISULTARE PERUSASIVI

- Restare in posizione ***one-down***
- Non attivare un ~~**contraddittorio**~~
- **Comprendere le ragioni** del nostro interlocutore
- Non avere ~~**fretta**~~ di produrre un cambiamento
- Riuscire a **far sentire** in modo differente

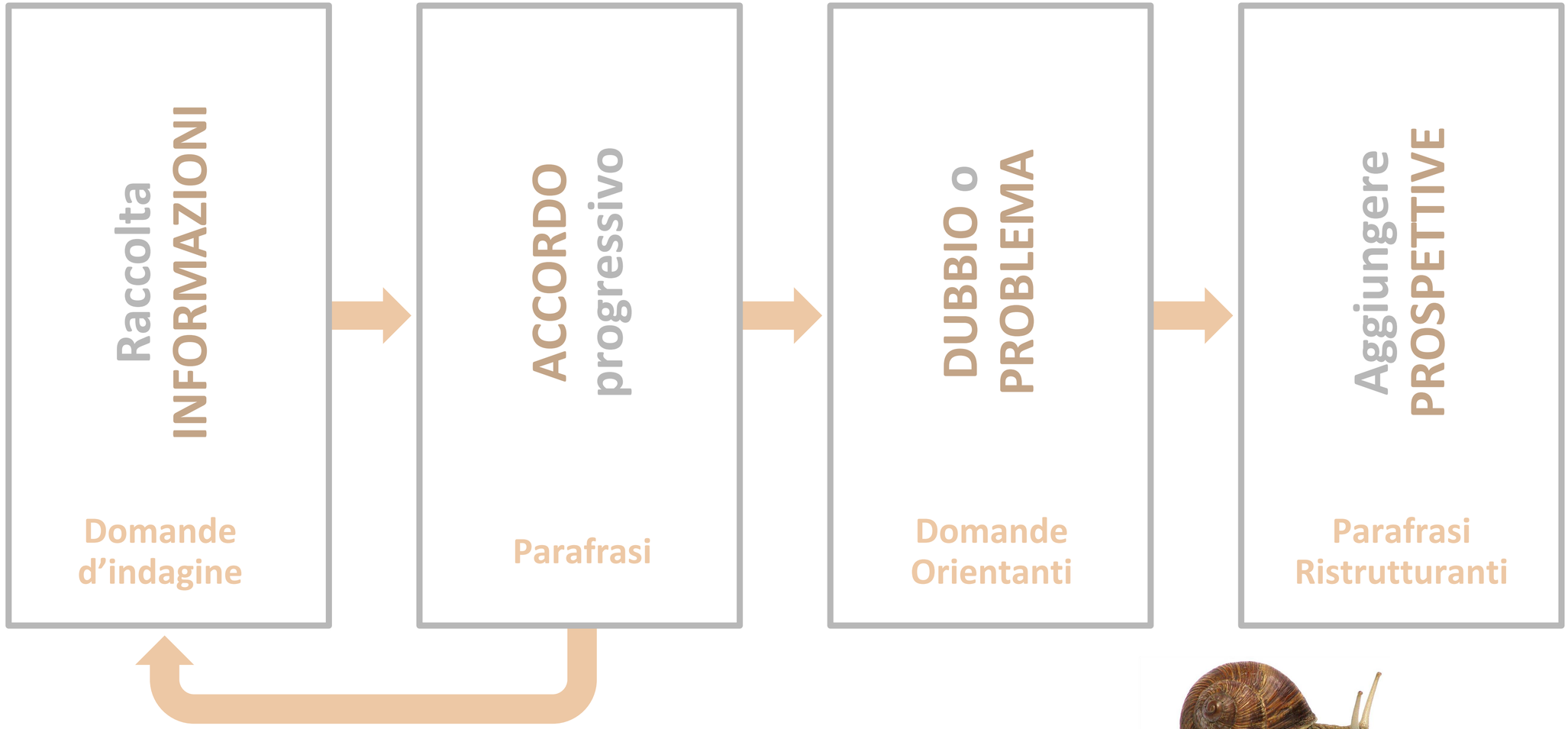
DOMANDE	Ci consentono di restare in posizione **one-down** e di **comprendere meglio il punto di vista** dei nostri interlocutori.
PARAFRASI	Si tratta di riepiloghi che hanno lo scopo di **verificare** **la comprensione** di quanto ascoltato, **rallentare** il ritmo del dialogo e restare in posizione **one-down**.
LINGUAGGIO ANALOGICO	Ci consente di **trasmettere sensazioni**, riuscendo a coinvolgere non solo la dimensione cognitiva del discorso, ma anche quella emotiva.

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

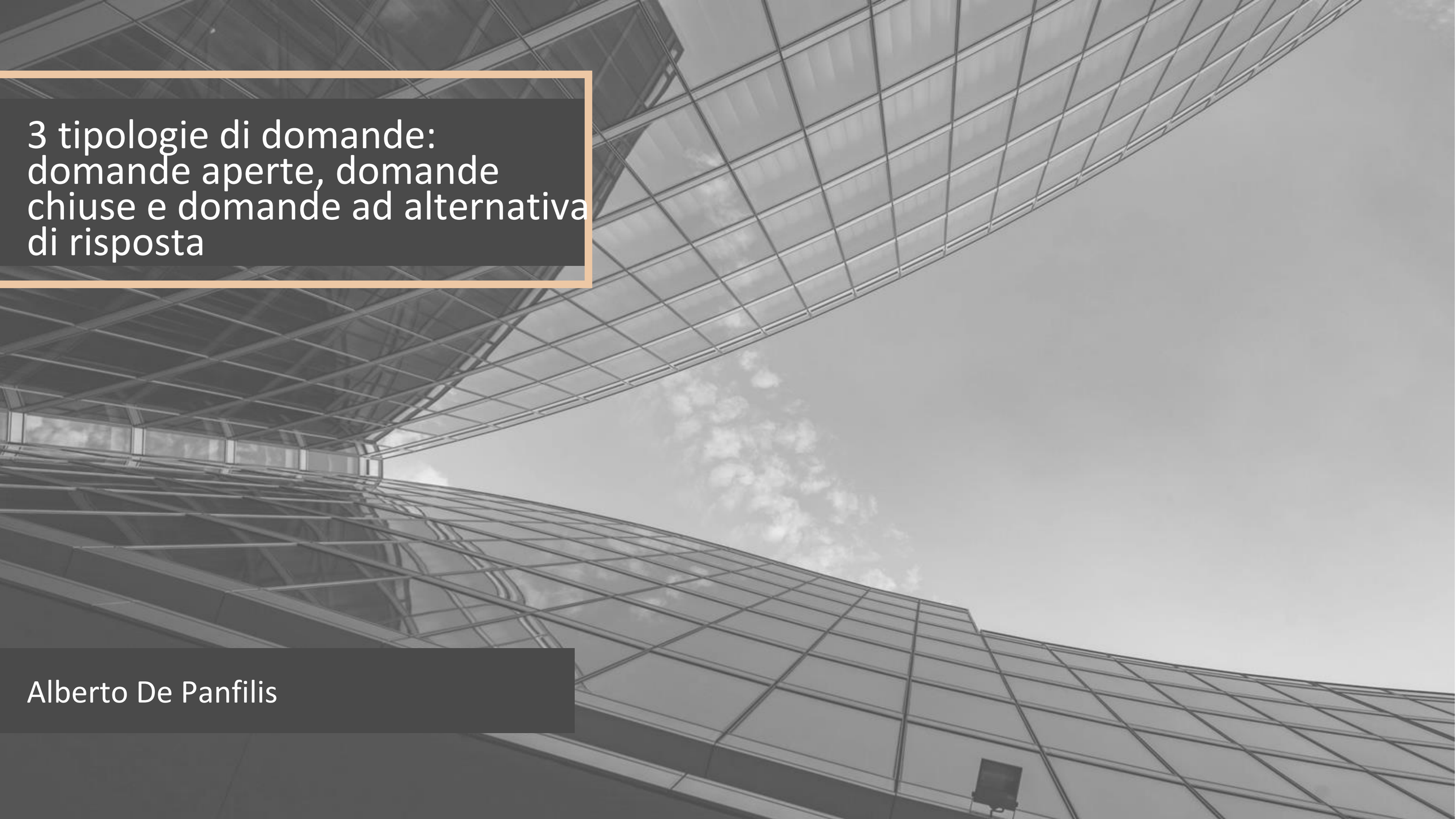
Il processo persuasorio in 4 step

Alberto De Panfilis

IL PROCESSO PERSUASORIO IN QUATTRO STEP



Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati



3 tipologie di domande: domande aperte, domande chiuse e domande ad alternativa di risposta

Alberto De Panfilis

3 TIPOLOGIE DI DOMANDE

Domande **chiuse**	*“Hai risposto al Cliente?”* Si tratta di domande molto dirette: questo modo di interagire, se da un lato ci dà la sensazione di arrivare prima al punto, dall’altro **può mettere in crisi la relazione** e chi deve fornire una risposta (dando la sensazione di essere “incalzati”).
Domande **aperte**	*“In cosa posso esserle utile?”* Le domande aperte sono utili ad inizio indagine, perché **stimolano l’altro ad iniziare** la sua condivisione. Hanno però lo svantaggio potenziale di farci **perdere il controllo** ed alimentare **voli pindarici**.
Domande ad **alternativa di risposta**	*“Pensi sia meglio attendere qualche giorno prima di farci sentire oppure sarà meglio procedere tempestivamente?”* Con questo genere di domande abbiamo l’opportunità di **guidare**, conservando una posizione relazionale di tipo *one-down*. Se ben formulate **comunicano professionalità, accelerano i tempi** e **facilitano la raccolta di informazioni preziose**.

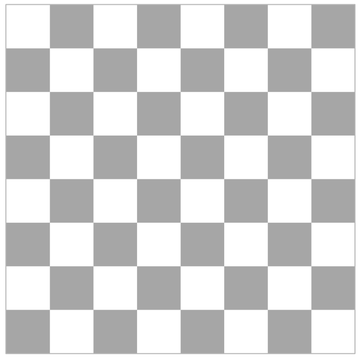
Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

Le 6 scacchiere d’oro: le domande ad imbuto

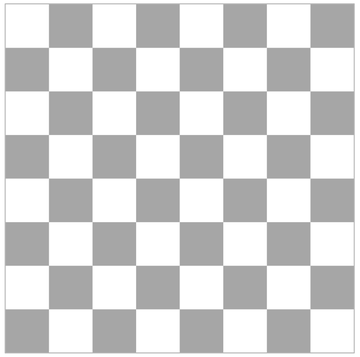
Alberto De Panfilis

LE 6 SCACCHIERE D'ORO: LE DOMANDE AD IMBUTO

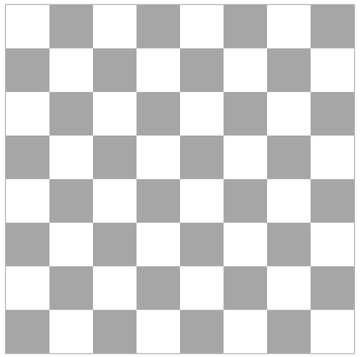
COSA



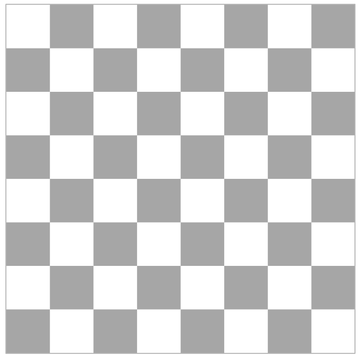
COME



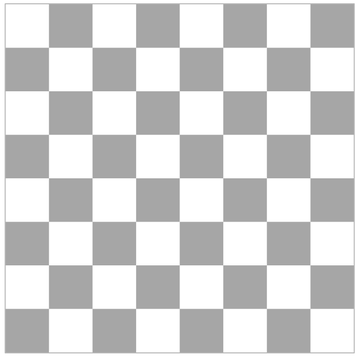
CHI



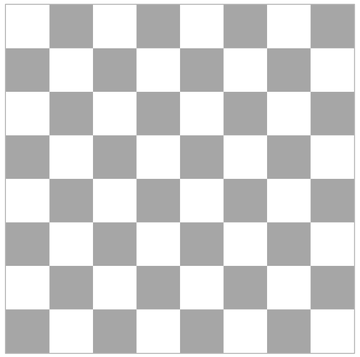
DOVE



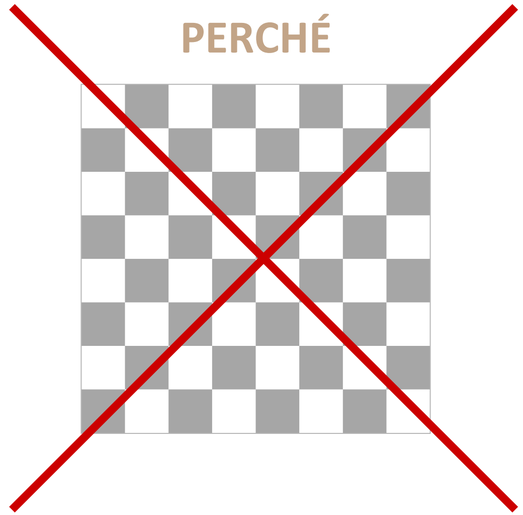
QUANDO



QUANTO



PERCHÉ



Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

Costruisci la tua sequenza di domande ad imbuto → Esercitazione guidata

Alberto De Panfilis

COSTRUISCI LA TUA SEQUENZA DI DOMANDE AD IMBUTO



Scegli una situazione in cui ti piacerebbe riuscire a persuadere

COSA	COME	CHI	DOVE	QUANDO	QUANTO

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati



Le parafrasi: un potente alleato della comunicazione

Alberto De Panfilis

LE PARAFRASI: UN POTENTE ALLEATO DELLA COMUNICAZIONE

PARAFRASI



“Se ho capito bene…”

[RIEPILOGO FEDELE]

“Giusto?”

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

Le domande orientanti: partiamo da obiezioni o consigli

Alberto De Panfilis

LE DOMANDE ORIENTANTI: PARTIAMO DA OBIEZIONI O CONSIGLI

CONVERSAZIONE
(RACCOLTA INFORMAZIONI)

OBIEZIONI e/o **CONSIGLI**

DOMANDA ORIENTANTE

Alternativa A — Alternativa B

CONTRASTO

Rendiamo i concetti **intensi e assoluti**, in modo che siano meno plausibili.





Usiamo il **condizionale**, **avverbi** che rendano **“moderata”** questa alternativa, che rendano **probabile** poterla scegliere.

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

Le parafrasi ristrutturanti

Alberto De Panfilis

LE PARAFRASI RISTRUTTURANTI

PARAFRASI RISTRUTTURANTE

“Quindi, se ho capito bene, …”

[Riepilogo che metta **IN EVIDENZA**
gli aspetti emersi con le domande orientanti]

“Giusto?”

- Linguaggio del corpo
  - Espressioni del viso
  - Gesti
  - Movimenti delle mani
- Paraverbale
- Verbale
  - Termini particolari
  - Parole “calde”
  - Linguaggio analogico

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

Linguaggio logico e linguaggio analogico: due facce della stessa medaglia

Alberto De Panfilis

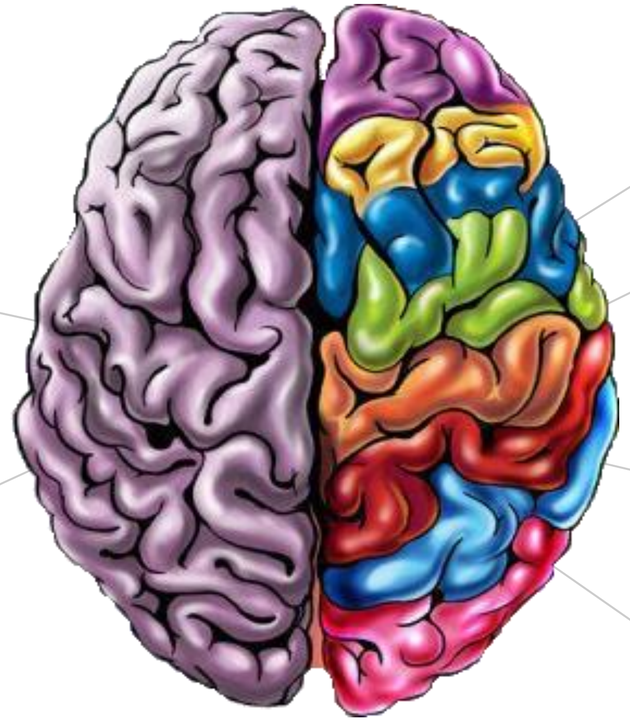
LINGUAGGIO LOGICO E ANALOGICO: DUE FACCE DELLA STESSA MEDAGLIA

“La logica ti porta da A a B.
L'immaginazione ti porta ovunque.”

- Albert Einstein

Spiegazioni

Ripetizioni



Esempi

Analogie

Aneddoti

Aforismi

Un prodotto multimediale ideato e promosso da 24ORE Business School.
© Copyright Business School 24 Spa - Tutti i diritti riservati

grazie

Aim for
more