



**Efficacia  
Commerciale**  
Più affari in meno tempo

# Ascoltare per Capire

a cura di Paola Aronne



# *“4 categorie di persone da cui imparare per aumentare la tua efficacia commerciale”.*

a cura di Paola Aronne

## **Indice**

Introduzione - Pag. 2

Perché non sempre si impara dagli altri. – Pag. 3

Da cosa partire per ottenere miglioramenti nelle trattative. – Pag. 5

Dove sono le persone che ti possono aiutare? – Pag. 6

Le persone che ti osteggiano – Pag. 6

I mentori che ti puoi scegliere – Pag. 7

Le persone che sono state nella tua rete di contatti. – Pag. 8

I clienti – Pag. 8

Come acquisire rapidamente il know how delle persone? – Pag. 10

    ABILITA' 1: l'Ascolto. – Pag. 11

    Che cosa Non è l'ascolto? – Pag. 12

    Che cos'è l'ascolto dunque? – Pag. 13

    ABILITA' 2: “L'arte” di fare Domande – Pag. 13

    Diffidenza – Pag. 15

Ottenere il risultato in meno tempo – Pag. 18

BONUS – Pag. 20

Chi è Paola Aronne – Pag. 25

Spesso mi pongono una domanda a cui io stessa per anni ho avuto molta difficoltà a rispondere.

## **“Se voglio migliorare i miei risultati commerciali da cosa devo partire?”**

Ci sono varie alternative e la loro efficacia spesso dipende solo dalle tue attitudini naturali.

- A qualcuno piace fare corsi di formazione continuamente
- A qualcuno riesce meglio leggendo dei libri
- A qualcun altro confrontandosi con la propria rete di contatti

L'esperienza degli altri può darti molte risposte a questa domanda, poiché la risposta cambia in base alla situazione in cui te la stai ponendo.

Come fai a cercare un modo per andare a Milano se non sai dove sei adesso?

È ben diverso partire da Gallipoli o da Cagliari, cambiano proprio le possibilità di trasporto e il tempo che ci può volere.

Magari da Cagliari hai pochissime alternative ma alla fine ci arrivi in poco tempo mentre da Gallipoli hai molte più scelte che rallentano la tua decisione e finisci ad arrivarci più lentamente perché alcune delle possibili scelte comportano tante tappe e distrazioni.

Ma se hai poco tempo e senti che hai bisogno di cambiare rapidamente qualcosa, come puoi sviluppare questa conoscenza di cosa è “più importante”?

Cercare metodi collaudati e fidarsi di perfetti sconosciuti considerati autorevoli da un amico o da un cliente, è una tappa che farà l'80% delle persone che cerca il miglioramento.

E spero che anche tu l'abbia già fatta.

Così potrai ottenere il massimo da quello che ti dirò tra poco.

## **Ti è mai capitato di non riuscire a calare nella tua realtà quanto hai pagato per imparare?**

A me tantissime volte.

Indipendentemente dal prezzo che ho pagato. Poco o tanto.  
Indipendentemente da quanto tempo ho dedicato. Poco o tanto.

Spesso hanno avuto più impatto cene tra colleghi dei classici corsi e seminari, a volte poche parole di un imprenditore sul palco del TEDx rispetto a consulenze molto costose.

La realtà è che non esiste nulla di più importante della tua volontà di cercare stimoli applicata alla tua competenza in quello che molti pensano sia solo un talento.

Le risposte alla tua domanda arriveranno quando inizierai ad **Ascoltare per Capire.**

Se non la stai usando sappi che ce l'hai, semplicemente la devi allenare. È nel tuo DNA.  
Con le giuste domande puoi stimolarla e iniziare a svilupparla rapidamente.

Per questo andare a dei corsi è sempre stata una “passione” per me, perché potevo osservare tantissime cose. Ma non è mai stato sufficiente per farle mie. Troppo poco tempo, troppa superficialità.

Nell'estate del 2018 mi sono guardata indietro ed ho fatto una riflessione profonda che mi ha sconcertato per settimane.

Lavoravo ufficialmente da quando avevo 14 anni e nel 2008 ne avevo ormai 39.

Prima dei 14 anni avevo fatto quello che tantissime persone avevano fatto prima di me in un'altra epoca. Dai 9 ai 13 anni mi ero divertita come una matta tutte le estati dando una mano agli zii in macelleria.

Ripensando alle mie esperienze lavorative e di vita mi sono venute in mente migliaia di situazioni in cui ho sbagliato qualcosa ma anche quelle in cui ho superato me stessa ottenendo risultati insperati.

Non ti dico come mi sono sentita la prima volta che un cliente della macelleria mi aveva fatto un complimento. Volavo.

La vita è una palestra incredibile.

Lo sai anche tu.

39 anni e un sacco di soldi spesi in formazione.

Ero un po' giù di morale e volevo capire che direzione dare alla mia vita. Pensavo che avrei già dovuto essere molto più avanti nei miei progetti, ma così non era.

Seduta in cucina ho preso carta e penna ed ho deciso di farmi un po' di domande.

Ho iniziato dal tirare fuori la lista delle cose in cui ero veloce e di fianco ho messo una crocetta su quelle in cui ero considerata brava.

Da chi le avevo imparate?

Anche le mie più grandi eccellenze scolastiche, il francese e la matematica, le avevo imparate da qualcuno, e non sempre dagli insegnanti "ufficiali".

Sopresa...

**Ho imparato moltissimo dalle persone che negli anni ho avuto vicino. Soprattutto dai chi mi ha messo i bastoni tra le ruote e da chi mi ha detto No.**

**Imparare osservando** me lo ha insegnato prima di tutto il mio istinto di sopravvivenza, che hai anche tu, ma poi ho dovuto continuare ad allenarlo perché da quando sono piccola ci sento poco.

Grazie alla tecnologia riesco a superare questo gap imbarazzante, ma dal vivo talvolta succede che non capisco, ad esempio se mi parli a bassa voce quando sono girata di spalle.

Prendo appuntamenti tramite messaggi da quando esistono gli sms... oggi continuo a farlo con le mille forme di chat.

A cosa mi serve? Ad evitare che io capisca fischi per fiaschi.

Il bisogno di essere **veloce a capire** mi ha allenato gli occhi e la velocità con cui connetto le informazioni tra mimica facciale, comportamenti, modi di porsi e significato del discorso.

Anche tu puoi allenarti ad osservare, per me è stata una questione di necessità e per te può essere una questione di volontà se hai voglia di uscire dalla situazione attuale.

Io sono *diventata* veloce.

Non lo ero assolutamente, tanto che a scuola ero sempre in difficoltà con le maestre perché “non capivo”.

Parliamo dalle elementari fino alle medie. Nessuno aveva capito il mio problema fino a i miei 13 anni.

Con le giuste dritte che troverai qui, tu sarai molto più veloce di me.

## **Come puoi trovare le risposte alla domanda “Se voglio migliorare i miei risultati da cosa deve partire?”**

Le informazioni sono intorno a te, ma attenzione.

Spesso chi si fa pagare ne ha meno di quelle che credi.

Spesso sono informazioni riciclate.

Ci sono diverse tipologie di persone che possono avere la risposta che cerchi, o pezzi di essa.

Sono quelle persone che hanno smontato un problema simile al tuo e lo hanno già risolto. Che il tuo passaggio evolutivo lo hanno già fatto. Magari in silenzio.

## **Il punto chiave è uno: dove sono?**

Ti sembrerà strano ma ci sei immerso ogni giorno.  
Veramente ogni giorno.

Non devi sprecare tempo a cercarle.  
Comincia a ascoltare quello che hai intorno a te e ad osservare per raccogliere spunti, iniziative, problemi risolti e soluzioni inconsuete.

Ricordati che **Ascoltare per Capire è molto diverso da Ascoltare per Vendere**. La tua crescita sarà sempre fortemente condizionata da quanto ne sei realmente consapevole.

Chi sono?

Nella mia esperienza ultra ventennale legata alle relazioni e alla vendita professionale le ho divise in 4 categorie:

### **1. Le persone che ti osteggiano.**

Sono quelle persone molto vicine a te che per difendersi da una potenziale minaccia alla loro serenità cercano di frenare la tua evoluzione.

Persone anche buone ma con una grande paura del cambiamento, per cui chi è aperto e curioso rappresenta quasi sempre una “mina impazzita” impossibile da domare e capire.

Il bello dell’umanità è proprio questo, la diversità.

Spesso facciamo male alle persone intorno a noi senza volerlo, per puro spirito di conservazione personale. Spesso sono gli altri a farlo a noi.

Queste persone sono fondamentali.  
Sono le persone che stimolano maggiormente la tua evoluzione.

Più una persona ti vuole “rallentare” più sta allenando la tua resistenza e resilienza. Niente di più necessario e utile per chiunque voglia costruirsi un futuro con le proprie forze.

Nella relazione con gli altri e soprattutto per la tua efficacia commerciale, resistenza e resilienza, sono fondamentali. I mercati cambiano a grande velocità. Saper capire quando smettere di resistere e iniziare ad evolvere è fondamentale.

Anche professionalmente avrai sempre persone che ti diranno di no e che non vorranno essere guidate da te.

Riuscire a capire i loro schemi di ragionamento e cosa li frena nel rapporto con gli altri o con le novità ti mette in condizione di avere in mano la chiave del tuo futuro.

Ti fa capire se fare o meno una start up con dei soci dall’approccio conservativo, su quale target lanciare un prodotto, e tantissime altre cose strategiche.

## **2. I mentori che ti puoi scegliere.**

Si, scegliere.

Nella tua vita ci sono state persone che ti hanno aiutato ad attraversare i momenti difficili e grazie alla loro eccellenza su una abilità che tu non avevi mai allenato ti hanno ispirato a svilupparla a tua volta.

Loro sono stati i tuoi Mentori.

S’impara molto velocemente per osmosi, anzi è il mio modo preferito.

È il modo in cui imparano i bambini.



Anche tu hai imparato a vivere così.

Io come mia abitudine ho un po' esagerato ed ho avuto molti mentori.

Se anche tu sei una persona a cui piace capire le cose, allora appena riesci a comprendere lo schema (perché c'è sempre uno schema) comincerai ad andare veloce.

C'è un tempo per ogni cosa e per ogni mentore.

Nella propria evoluzione si cambia mentore quando si sente che si è appreso tutto quello che era possibile.

Un mentore non è un tuo fornitore di conoscenza. Il suo interesse è crescere, perché lo stai aiutando ad evolvere a sua volta.

### **3. Le persone che sono state nella tua rete di contatti.**

Quelle persone che scoprendo qualcosa di te hanno subito pensato che potevi essere "utile" per le loro necessità.

- Perché sembravi veloce.
- Perché conoscevi tanta gente.
- Perché conoscevi tante aziende.

A me capita spessissimo.

È incredibile quante persone si possono conoscere e quante scompaiono in breve tempo se non ottengono qualcosa da te. E poi si ripresentano ogni tanto, solo per vedere se c'è qualcosa da prendere e magari questa volta va meglio.

### **4. I clienti**

Non meno importanti delle altre categorie. Quell'infinita lista di nomi e numeri che se lasci su un foglio rappresentano le tue performance di vendita.

Quella lista di contatti che se riesci a mettere dentro una stanza sono curiosamente impegnati a conoscere gli altri presenti piuttosto che parlare con te che li hai invitati. Perché tanto ti conoscono già. Provare per credere.

Quelle persone però ogni giorno combattono per la loro vita più o meno facilmente, più o meno appassionatamente e se hai fatto un buon lavoro potrai sempre contare su di loro quando avrai dei problemi, anche personali. Confrontarsi è la più grande opportunità per crescere che io conosca.

Basta che tieni i contatti.

I clienti sono sempre state le persone con cui ho cercato di creare una relazione forte, sincera il più possibile, reciproca, basata sul “dopo vendita”.

Per me vendere ha sempre significato acquisire una relazione.

I clienti sono relazioni, non sono numeri nel conto economico aziendale. L’ho testato sulla mia pelle.

Nelle rare situazioni in cui dovevo per forza fatturare per rimanere nei “budget aziendali”, le relazioni sono rimaste deboli e scarse le opportunità di far crescere il valore medio del cliente.

L’istinto mi ha aiutato spesso e intuire cosa volevano le persone. Trovavo le informazioni che non dicevano ma che erano rilevanti per la trattativa, e per dargli soddisfazione.

Ma non sempre è bastato.

Riuscivo bene con le persone che mi assomigliavano e avevano il mio stesso schema mentale.

C’ho messo anni a capirlo, un’infinità di appuntamenti.

Circa 16.000, ma prima di studiare psicologia comportamentale la mia “ansia da prestazioni” spesso mi metteva al muro.

I clienti sono professionisti che ogni giorno devono trovare soluzioni a problemi tecnici, hanno aziende, grandi e piccole, studiano innovazioni o semplicemente rivendono prodotti di terzi, fanno installazioni o danno il loro parere come esperti, fanno formazione o assistenza tecnica. Creano spesso nuove start up per la voglia di cambiare.

Tante volte purtroppo falliscono per eccesso di fiducia e mancanza di strumenti.

Se vuoi crescere è fondamentale sbagliare il meno possibile. Un formatore queste cose non può mettertele sotto gli occhi, può solo raccontarle.

Osservare per Capire può sembrare tutto tempo perso se non sai cosa cercare e se vuoi solo informazioni per fare delle vendite immediate.

Le 4 tipologie di persone che abbiamo visto, possono avere un impatto veramente molto forte sulla tua accelerazione, a condizione che tu ogni giorno esci di casa con l’obiettivo di osservarle.

Ma qui nasce un problema. A parte guardarli da vicino e condividere esperienze,

## **Come puoi acquisire rapidamente il loro know how?**

Se hai tanti soldi o pochi soldi è indifferente. Le informazioni non te le daranno se le chiederai in modo diretto.

Se hai tanti contatti o pochi contatti è indifferente. Le informazioni non saranno veritiere al primo incontro.

Se hai tante opportunità per loro è indifferente. Le informazioni non sono monete di scambio quando l'incognita di cosa ci farai trasforma la sincerità in un rischio troppo elevato.

Come fare ad accedere a tutte queste informazioni?

## **Servono 2 abilità.**

### **ABILITA' 1: l'Ascolto.**

Ascoltare con gli occhi è sempre stato il canale primario di informazioni di chi non può esprimersi a parole.

Anche per me "vedere" equivale a sentire.

Ero diventata abbastanza brava già una quindicina di anni fa ma solo in alcune situazioni, ad esempio quando avevo le persone davanti a me.

Al telefono molto meno.

Allenarsi in altre situazioni è stato spesso un obbligo, vedi il Covid-19 che ha messo molte persone 10 ore al giorno dietro una webcam con gli stessi obiettivi da raggiungere.

Volere o volare ci si allena e in 2 mesi tutto diventa normale e così abbiamo imparato altre cose nuove per stare in relazione con gli altri.

A parole sembra semplice ma sai anche tu che è veramente difficile poter dire "so ascoltare".

Cercherò di renderti più semplice quanto sia importante raccontandoti cosa non è.

## **Che cosa Non è l'ascolto?**

Grazie ai tanti mentori ho scoperto autori che nella loro semplicità mi hanno aiutato a essere consapevole, pezzettino dopo pezzettino.

Ti faccio un riassunto di cosa ho compreso sull'ascolto grazie soprattutto a Patrice Ras, esperto di comunicazione Francese focalizzato sul riportare al centro della comunicazione la persona nella gestione del conflitto e del rapporto medico-paziente.

### **L'ascolto NON è un bisogno**

Goethe scrisse “Parlare è un bisogno, ascoltare è un'arte”.

Nessuno ha bisogno di ascoltare, ma ognuno di noi ha bisogno di essere ascoltato, di potersi esprimere.

Più ti senti ascoltato e più ti senti a tuo agio.

### **Ascoltare NON è Discutere**

La maggior parte delle persone crede di ascoltare. Quando vai ai corsi qual è la cosa più evidente? Che l'ascolto è l'eccezione alla regola generale, per cui pochi ascoltano davvero.

La mancanza di risultati dipende proprio da questo.

Gli ascoltatori “meno peggiori” parlano quando l'altro ha finito di parlare. Gli ascoltatori migliori meditano quando l'interlocutore ha smesso di parlare e riflettono su quello che ha detto.

Tu quanti secondi riesci ad aspettare in silenzio dopo che l'altro ha smesso di argomentare il suo pensiero?

### **Ascoltare NON è rispondere**

Patrice Ras, ha detto “per la maggior parte degli occidentali, comunicare vuol dire esprimersi e ascoltare vuol dire rispondere o reagire”. Questa convinzione costituisce un errore basato sulla competizione relazionale: ciascuno cerca di esprimersi il più possibile ascoltando il meno possibile.

Cosa significa?

Abbiamo bisogno di rispondere per affermare il nostro bisogno di esprimerci non perché stiamo ascoltando.

## **Ascoltare NON è cercare di avere Ragione**

Secondo lo schema di Jakobson in occidente ascoltare significa scambiare informazioni, idee, giudizi e argomenti. Lo scopo di questo “gioco relazionale” (come lo definisce Ras) consiste nel convincere l’altro e ottenere il suo consenso. Vogliamo che ci dia ragione.

### **Che cos’è l’ascolto dunque?**

L’ascolto è di base uno sforzo, perché comporta la rinuncia ad affermare la propria opinione. Infatti in Ungherese ascoltare si traduce nello stesso modo del verbo Tacere. Ascoltare richiede lo sforzo di tenere a freno il desiderio di parlare e di raccontarsi, che di fatto è uno dei piaceri più grandi dell’essere umano. Ascoltare con gli occhi ancora di più perché non prevede l’uso delle parole da parte tua.

Ascoltare è una competenza e come tale, chi più chi meno, comincia ad allenarla casualmente.

Solo con un’intenzione chiara e la relativa conoscenza tecnica si può veramente portare all’eccellenza.

Come per ogni cosa, ascoltare è fine a sé stesso se non porta da qualche parte.

Per rendere utile e proficua quello che sta ascoltando è fondamentale la seconda abilità.

### **ABILITA’ 2: “L’arte” di fare Domande**

Nei primi anni in cui mi dovevo confrontare con gli altri, soprattutto coi clienti, dover chiedere qualcosa mi ha sempre creato grandi imbarazzi perché la mia timidezza mi frenava.

Oggi nessuno potrebbe accusarmi di essere timida.

Ti garantisco che la timidezza è una maschera molto difficile da smantellare ed è bene saperla riconoscere.

Serve a proteggersi.

E molto facilmente i timidi non smettono di esserlo, semplicemente cambiano maschera e diventano dei “chiacchieroni” che parlano di tutto ma sempre molto poco di se stessi e delle loro scelte.

Se hai di fronte delle persone così ti conviene stare in allerta. Sono molto abili nel proteggere le informazioni rilevanti.

Per esperienza posso affermare che i più abili ascoltatori che ho incontrato nella mia carriera sono persone timide, introversive, molto empatiche.

Ho incontrato migliaia e migliaia di persone, che dovevo intuire al volo per farle sorridere o semplicemente per abbattere le loro barriere e rendere più semplice l’inizio un dialogo.

Solo nel periodo di Generali, che mi faceva fare un report giornaliero (odiatissimo) ho le prove di aver fatto complessivamente poco più di 18.600 appuntamenti.

Non oso fare i conti di quante persone ho conosciuto nei 10 anni precedenti, periodo degli studi, in cui facevo costantemente due lavori a contatto con il pubblico.

I numeri mi piacciono ma non voglio spaventarti.

Prova tu...

Comincia a pensare a quante persone conosci e con quante hai parlato da quando hai iniziato a lavorare.

..  
..  
..  
..  
..

Capisci adesso? Sono tantissime!

Ma se non fai caso ai dettagli, parlare con molte persone o con poche non fa differenza.

L'arte di fare domande è una abilità che richiede analisi del contesto e comprensione di chi hai di fronte.

- Comprensione di quale sia il modo in cui l'altro interpreta le situazioni della vita e tanto altro.
- Comprensione di quale sia il suo grado di consapevolezza del problema di cui vorresti parlargli.
- Comprensione di quale percezione ha di te.
- Comprensione di quali elementi hanno frenato le sue scelte precedenti.

Perché quello che puoi vedere lo puoi interpretare con un elevato grado di affidabilità, almeno del 50-60%.

Quello che le persone dicono a parole invece può essere vero o parzialmente vero o totalmente falso.

Mi sono chiesta tantissime volte il perché.

Del mio percorso universitario in economia i due pesanti esami di statistica economica mi sono tornati veramente molto utili.

Una delle problematiche tipiche dei dati è proprio quella dell'"affidabilità del dato".

Le persone per mille motivi legati alla psicologia del comportamento e al momento in cui vengono sottoposti alle domande hanno delle reazioni che possono portare a non dare le informazioni richieste.

Perché non dicono sinceramente quello che gli chiediamo?  
La risposta non mi piace, ma purtroppo non dipende né da te né da me.

**La risposta si chiama Diffidenza.**

- Perché essere diffidenti?
- Per il Bisogno di proteggersi.



- Perché sente il bisogno di proteggersi?  
Per l'impossibilità di capire perché hai fatto quella domanda.
- Perché proteggersi da te?  
Perché vuoi vendere, e lui lo sa o lo presume.
- Pensa che potrei danneggiarlo?  
In passato ha dato troppa confidenza a qualcuno e gli è costato caro.

Ecco cosa lo condiziona e che apprendiamo più o meno tutti dal contesto sociale, dalla quotidianità, dal proprio stesso modo di fare con gli altri.

Pensa a te stesso.

Ti è mai capitato di essere sottoposto a domande ed essere infastidito?

Hai risposto sinceramente nonostante tutto?

A tutte le domande che ti hanno posto?

Sicuramente le prime domande sei stato anche onesto poi mano a mano che le domande proseguivano senza che per te fosse chiaro il senso del perché te le stavano facendo il tuo grado di diffidenza è cresciuto.

Ecco che hai cominciato a rispondere "quello che l'altro si aspettava di sentirsi dire" oppure direttamente la prima cosa che capitava. Di sicuro non il 100% della verità.

In alcuni casi i più allenati hanno anche saputo superare l'iniziale diffidenza.

Ma poi si sono rivelati.

Ti hanno raccontato una parvenza di motivazione credibile pur di convincerti a iniziare un colloquio ma poi le domande ti hanno

generato dei dubbi sulla reale intenzione di cosa ci avrebbero fatto con quelle informazioni.

La forza del perché, la capacità di far capire che c'è autenticità in quel perché è l'unica arma per raccogliere informazioni "vere" e soprattutto affidabili per te.

**È un'arma potentissima per costruire relazioni, partnership e soprattutto aumentare rapidamente le tue conoscenze e di conseguenza la tua velocità decisionale.**

Ecco che entriamo nel vivo della questione.

Nella mia vita, poche volte mi sono appassionata a libri tecnici. Ma se così lo possiamo definire "L'arte di Ascoltare", di Patrice Ras, anche se è fatto di pochissime pagine, mi ha dato veramente infiniti spunti per migliorare me stessa e sviluppare consapevolezza di come ascolto ogni giorno.

Di fatto è un piccolo libro scritto per aiutare a ridurre i conflitti, non per migliorare le vendite.

Ma... esiste un ambito "conflittuale" più dinamico e sottile di quello commerciale?

C'è chi vuole scoprire le carte dell'altro e gran parte del tempo lo occupa nel tenere coperte le proprie.

E' un'attività tipica dei conflitti e delle guerre. Anche le guerre si sono trasformate negli ultimi 100 anni.

Da migliaia di persone che morivano stando per mesi o anni nelle trincee a armi super tecnologiche che hanno necessità solo di sapere la posizione gps del bersaglio, o peggio le armi chimiche.

La vendita si è evoluta quanto la tecnologia del conflitto, ma solo perché si sono evoluti gli uomini che la usano, e vogliono ottenere risultati in meno tempo.

Si, il focus è proprio questo:

## **ottenere il risultato in meno tempo.**

Per centinaia di anni le guerre erano di “posizione” duravano anni, a volte decenni, oggi sono attacchi lampo.

Così come la produzione industriale si è modificata radicalmente e il focus della ricerca industriale è sempre più focalizzata su due livelli: prima di tutto “ottenere gli stessi risultati in meno tempo”, poi “ottenere più risultati in meno tempo”.

Ma se affrontiamo tutto, da secoli, con questo approccio allora c'è qualcosa che non mi torna.

Per desiderio di imporsi nazioni intere sono state distrutte.

Per desiderio di essere sé stessi e essere ascoltati tantissime persone sono state bruciate sul rogo dell'inquisizione, perché non riconosciuti e ritenuti un pericolo.

Il diverso quando non è identificato chiaramente diventa un pericolo. Diventa un ostacolo da rimuovere.

Nelle trattative commerciali è esattamente la stessa cosa.

Il ciclo si ripete.

Ho imparato tantissimo dai romanzi rosa che ho letto, una volta che ho capito questo schema relazionale sottostante.

Ho capito tantissimo da ogni situazione intorno a me.

Fare domande è un'abilità tecnica, e allenarla significa riuscire a sviluppare la capacità di fare la domanda giusta al momento giusto, ne prima ne dopo che si sia creata la confidenza adatta a farti rispondere con sincerità.

Ci sono mille storie che rendono evidente che il ciclo dell'imparare ad ascoltare riparte ad ogni nuova vita che viene al mondo. Imparare a fare domande è un'abilità che si sviluppa solo se lo vuoi.

Questa competenza relazionale si allena nella vita, non arriva dal DNA.

Fondamentali sono l'apertura al confronto con sé stessi e la misurazione delle proprie performance.

Quindi desidero che anche tu diventi consapevole di questo:

“Analizzare le proprie performance di ascolto è necessario per migliorare i risultati di vendita, e costruire relazioni nell'ambiente professionale come in quello familiare”.

Fare le domande è lo strumento principe per rendere efficace la propria attività quando coinvolge altre persone.

Puoi decidere che non ti piace una persona e non vuoi farci affari. È una libera scelta.

Riuscire a fare affari con tutti è un'abilità che si sviluppa, non siamo più nell'epoca dove “contava la parlantina”.

Oggi siamo in un'economia piena zeppa di soluzioni alternative, parlare non serve più.

Di informazioni ce ne sono troppe.

Serve ascoltare l'altro. Serve fare domande per capire quello che in realtà anche lui fa fatica a spiegare.

Se impari a fare le domande puoi iniziare a risolvere quei i problemi quotidiani che siamo chiamati a gestire, piccoli o grandi, che derivano da una mancanza di ascolto.

E per oggi direi che è abbastanza!

Troppa roba rischi di non digerirla per come merita.

Cosa posso fare ancora per te?

Continua a seguire i miei materiali e piano piano approfondiremo qualcosa di già evidente ma difficile da comprendere nella sua semplicità: ascoltare è molto differente da quello che crediamo e che facciamo.

Ma voglio lasciarti con 2 bonus.

### **BONUS 1**

A seguire troverai una scala dell'ascolto che ti aiuterà a comprendere come le persone si comportano con te quando desideri essere ascoltato.

Ti consiglio di stampala o salvarla nel tuo cellulare tra le immagini e tenerla a portata di mano.

Quando ci saranno situazioni più complicate del previsto potrai consultarla per capire cosa ti sei perso nel flusso di botta e risposta.

### **BONUS 2**

Un altro test per capire Come Ascolti, basato sulle "Attitudini di Porter".

Potevo fartelo fare digitalmente?

Sì, ma avrebbe perso di rilevanza nella consapevolezza che può donarti.

È più articolato di quello sulla velocità con cui puoi creare empatia e il risultato ha bisogno di essere meditato e compreso.

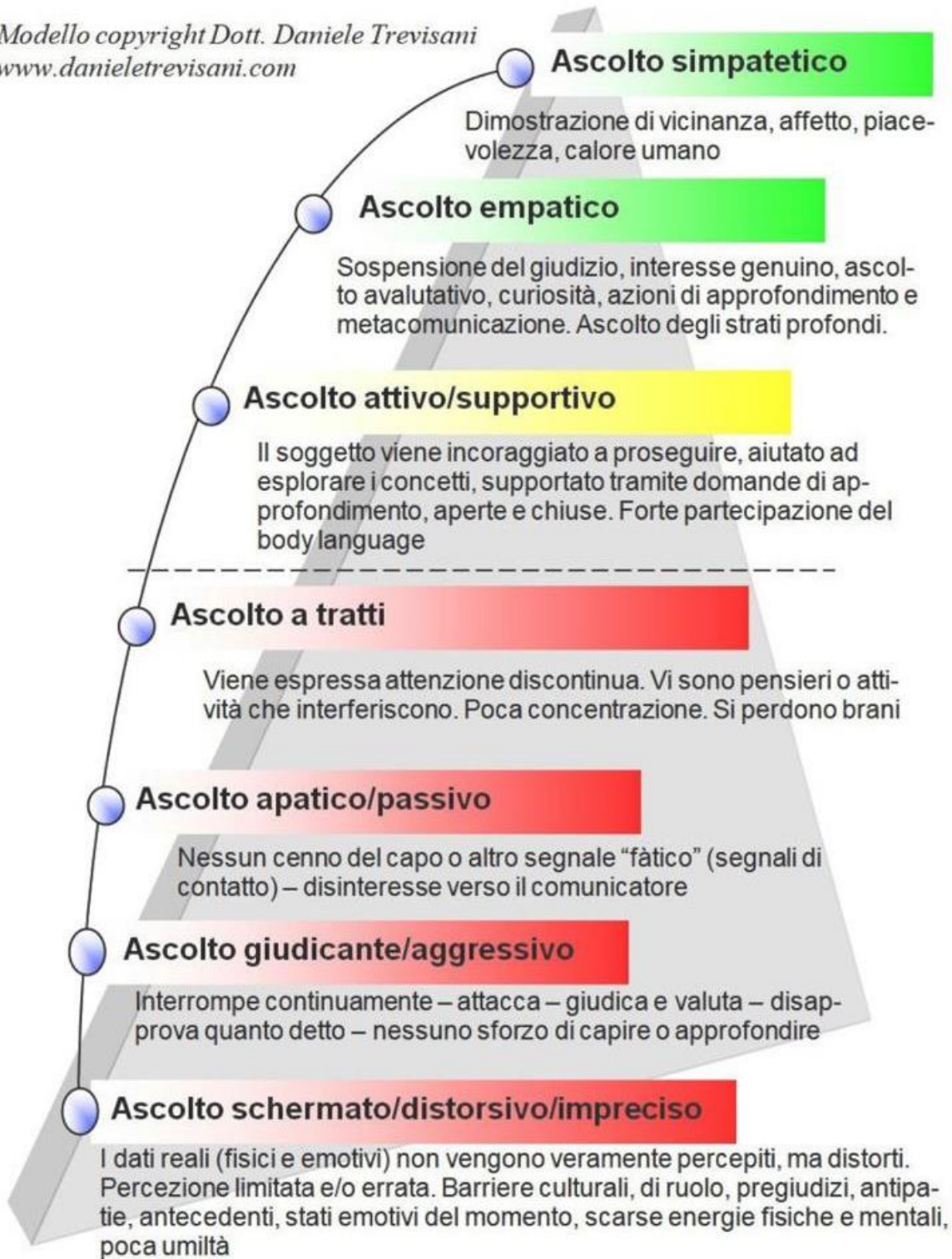
Fai più affari in meno tempo!

*Paola Aronne*

## BONUS 1

© Daniele Trevisani, Volume “L’ascolto Attivo: Metodi e Strumenti per l’ascolto attivo ed empatico”. Anteprima editoriale, Franco Angeli editore Milano, 2019.

Modello copyright Dott. Daniele Trevisani  
www.danieletrevisani.com



## BONUS 2

Michael Porter è professore alla Harvard Business School dove dirige l'Institute for Strategy and Competitiveness. Porter è uno dei maggiori contribuenti della teoria della strategia manageriale.

### **METTI ALLA PROVA IL TUO MODO DI ASCOLTARE**

#### **le attitudini di PORTER**

STATO CONSAPEVOLEZZA: COME ASCOLTO? (cerchia massimo 1 risposta per domanda e poi conta quante ne hai per ciascuna lettera)

- 1 IL TUO COLLEGA HA UNA CRISI DI NERVI
  - A gli suggerisci di controllarsi
  - B trovi la cosa fuori luogo
  - C per te sembra tornato bambino
  - D gli domandi il perché
  - E lo conforti
  - F cerchi semplicemente di capirlo
  
- 2 UNA TUA AMICA HA APPENA PERSO LA MADRE
  - A le dici di pensare a chi è ancora vivo
  - B relativizzi: poteva andare peggio!
  - C sapevi che non le voleva bene quindi ...
  - D le chiedi di cosa è morta
  - E la abbracci
  - F la ascolti e ne comprendi la tristezza
  
- 3 UNA VOSTRA AMICA È TERRORIZZATA DAL SUO NUOVO CAPO:
  - A la fai ragionare: è solo un essere umano!
  - B trovi che la cosa non sia così grave
  - C sai che in lui lei vede suo padre
  - D le chiedi che cosa le fa tanta paura
  - E la rassicuri: passerà con il tempo
  - F le chiedi che cosa prova
  
- 4 DURANTE UNA SERATA UNA COPPIA DI AMICI LITIGA:
  - A gli dici di sistemare la cosa altrove, più tardi
  - B trovi immaturo farlo in pubblico
  - C per te, la coppia è già finita
  - D cerchi di capire il problema
  - E li calmi e li conforti
  - F cerchi semplicemente di capirli

- 5 LA TUA VICINA HA PERSO IL CANE:  
A le suggerisci di chiamare l'ente di protezione animali  
B è soltanto un cane, non ha senso farsi prendere dal panico!  
C Forse preferisce gli animali agli esseri umani?  
D le chiedi com'è scomparso  
E la consoli: tornerà  
F Ascolti la sua angoscia
- 6 IL TUO AMICO IMPRENDITORE HA PERSO UN GROSSO CLIENTE:  
A gli suggerisci di non rimanerci così male  
B gli chiedi quali sono le conseguenze  
C ti domandi se dovrà licenziare qualcuno  
D gli chiedi se è una cosa definitiva  
E gli dici che tanto finirà per ritornare  
F lasci che dia libero sfogo alle sue emozioni
- 7 UN VOSTRO COLLABORATORE HA COMMESSO UN GROSSO ERRORE:  
A gli dite di trovare un rimedio  
B valuti la gravità dell'errore  
C gli togli la tua fiducia  
D gli chiedi delle spiegazioni  
E innanzitutto ti preoccupi di calmarlo  
F lo ascolti a fondo prima di reagire
- 8 TUO FIGLIO (O TUO NIPOTE) HA ROTTO IL SUO GIOCATTOLO:  
A glieni acquisti un altro  
B valuti la sua disperazione  
C per voi si tratta di una cosa inammissibile  
D gli chiedi com'è successo  
E lo consoli meglio che puoi  
F lo abbracci
- 9 IL TUO AMICO SI INNERVOSISCE PER UN NONNULLA:  
A gli dici di calmarsi  
B pensi che sia davvero emotivo  
C per te è il solito nervosismo del fine settimana  
D gli chiedi perché è nervoso  
E cerchi un modo di tranquillizzarlo  
F gli chiedi cos'ha
- 10 IL TUO ORAFO È STATO AGGREDITO:  
A gli suggerisci di cambiare lavoro  
B valuti le perdite prima di reagire



- C per voi è un lavoro rischioso  
 D gli chiedete di raccontarvi tutto  
 E lo compatite sinceramente  
 F lo lasciate esprimersi
- 11 VOSTRO FRATELLO È STATO APPENA LICENZIATO:  
 A gli dici di cercare subito un altro lavoro  
 B quel lavoro non gli piaceva, quindi meglio così  
 C pensi che proprio non riesce ad integrarsi  
 D gli chiedi perché è stato licenziato  
 E lo rassicuri: troverà facilmente un altro lavoro  
 F cerchi semplicemente di capirlo
- 12 I VOSTRI GENITORI SI TENGONO IL BRONCIO:  
 A dici loro di fare uno sforzo per il buon vivere  
 B è la prima volta, quindi non è grave  
 C è forse causa mia?  
 D li fai parlare (separatamente)  
 E li consoli come puoi  
 F li ascolti separatamente senza prendere decisioni

ANALISI DEI RISULTATI	
NUMERO DI A	attitudine all'influenza
NUMERO DI B	attitudine al giudizio
NUMERO DI C	attitudine all'interpretazione
NUMERO DI D	attitudine all'indagine
NUMERO DI E	attitudine al sostegno
NUMERO DI F	attitudine alla comprensione

- 3 O MENO:           attitudine scarsa
- TRA 4 E 7:           attitudine sviluppata
- 8 O Più:             attitudine molto sviluppata

**Per conoscere il risultato del test [www.efficaciacommerciale.com/porter](http://www.efficaciacommerciale.com/porter)**

## Chi è Paola Aronne



Fondatrice e presidente dell'associazione No profit "Resilienza Territoriale". Paola è sempre in prima linea per stimolare le attitudini imprenditoriali, e portare le conoscenze necessarie per ridurre il numero di piccole attività commerciali che chiudono.

Nei 14 anni in cui ha lavorato in Generali Spa, ha totalizzato:

- Oltre 16.234 ore di analisi commerciale dal 2004
- 18.600 appuntamenti commerciali certificati tra il 2004 e il 2017
- 4 Premi "Lion Wing" ricevuti da Generali Spa per risultati di Vendite
- Con un Tasso generale di perdita dei clienti 0,02%

La velocità con cui una piccola impresa può migliorare i propri risultati è incredibilmente superiore a quello che può fare un'azienda strutturata e molto grande. La sua mission professionale è proprio quella di aiutare i Piccoli imprenditori a diventare agili e Veloci nel crescere.

## Come lo fa?

Aiutando gli imprenditori a valorizzare gli asset già presenti nelle loro aziende. Gli asset sono innumerevoli, ma bisogna saperli sfruttare: clienti che hanno comprato, clienti che non hanno comprato, fornitori, collaboratori, dipendenti, colleghi di altre società...

Per valorizzarli occorre ascoltare quello che hanno da dire, a partire dal proprio mercato di riferimento e dalle persone che si rivolgono all'impresa. Che abbiano comprato oppure no, i dati saranno ugualmente preziosi.

Capire perchè una persona non compra è quasi più importante di capire perchè una ha comprato, se si vuole ingrandire il proprio business.

Ne parleremo durante il webinar, dove vedremo come Amazon può espandersi a colpo sicuro, senza mai fare buchi nell'acqua. E come ho usato gli stessi dati per incrementare su un mio cliente che aveva l'azienda da 10 anni il fatturato dell'89,3% tra il 2017 e il 2020, senza assumere nemmeno una persona in più.

Se non l'hai già visto [clicca qui](#). Riceverai anche diversi bonus, tra cui lo Schema del Processo di Vendita, e la Checklist per costruire un questionario di profilazione.

Materiali preziosissimi, spiegati nel [dettaglio qui](#).