



# SALES PAL

 randstad

*L'approccio consulenziale  
verso le aziende*

# LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI





Presentare  
l'azienda e i  
servizi



Chi siamo,  
cosa  
offriamo,  
perché  
scegliere  
noi



Evidenziare  
problemi e  
opportunità

- Contestualizzare le principali criticità relative all'ambito scelto e offrire soluzioni

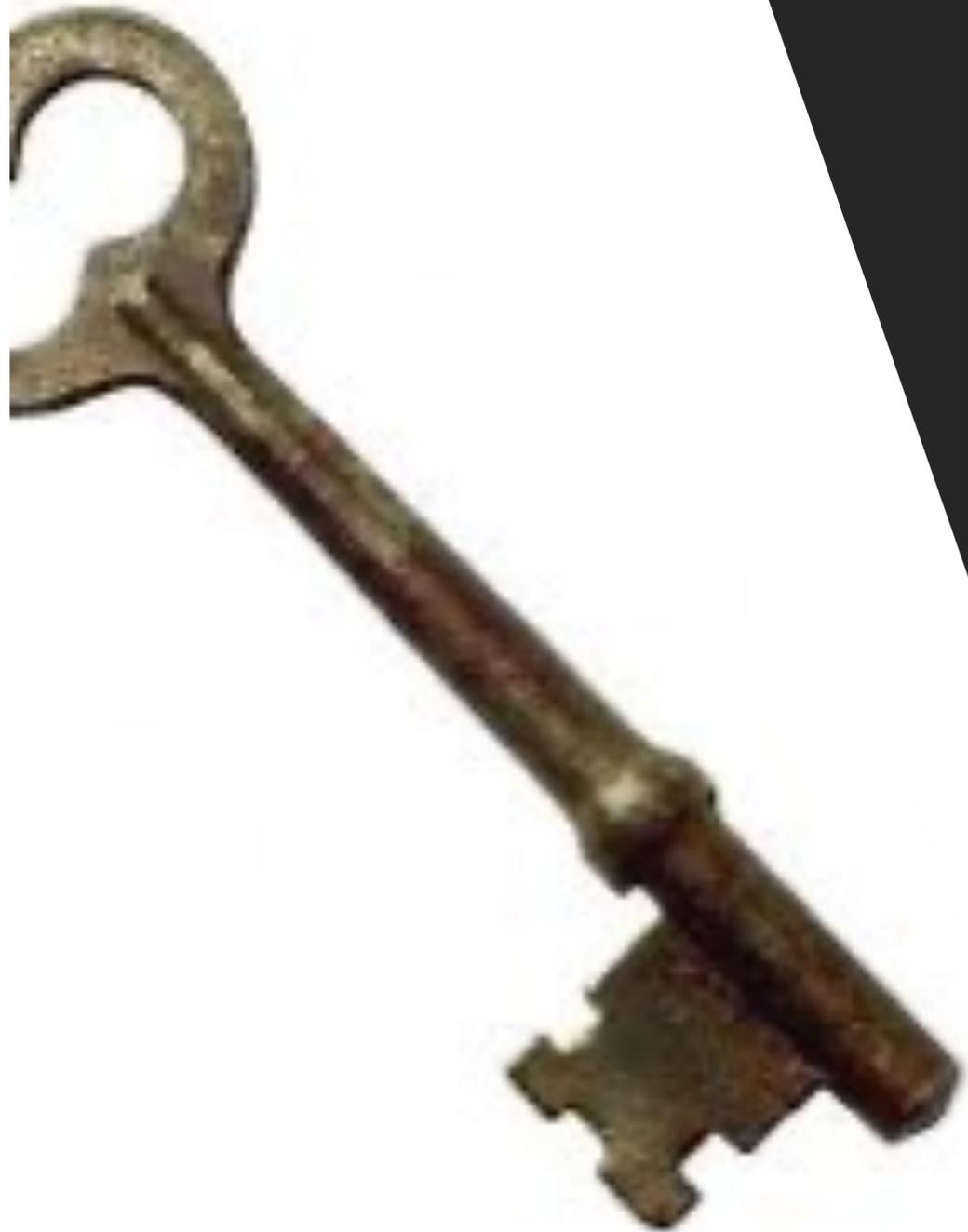




Stabilire un  
contatto  
emotivo

- Creare un innesco emotivo portando esperienze personali e vissuti, esprimendo opinioni, condividendo desideri, interessi, passioni

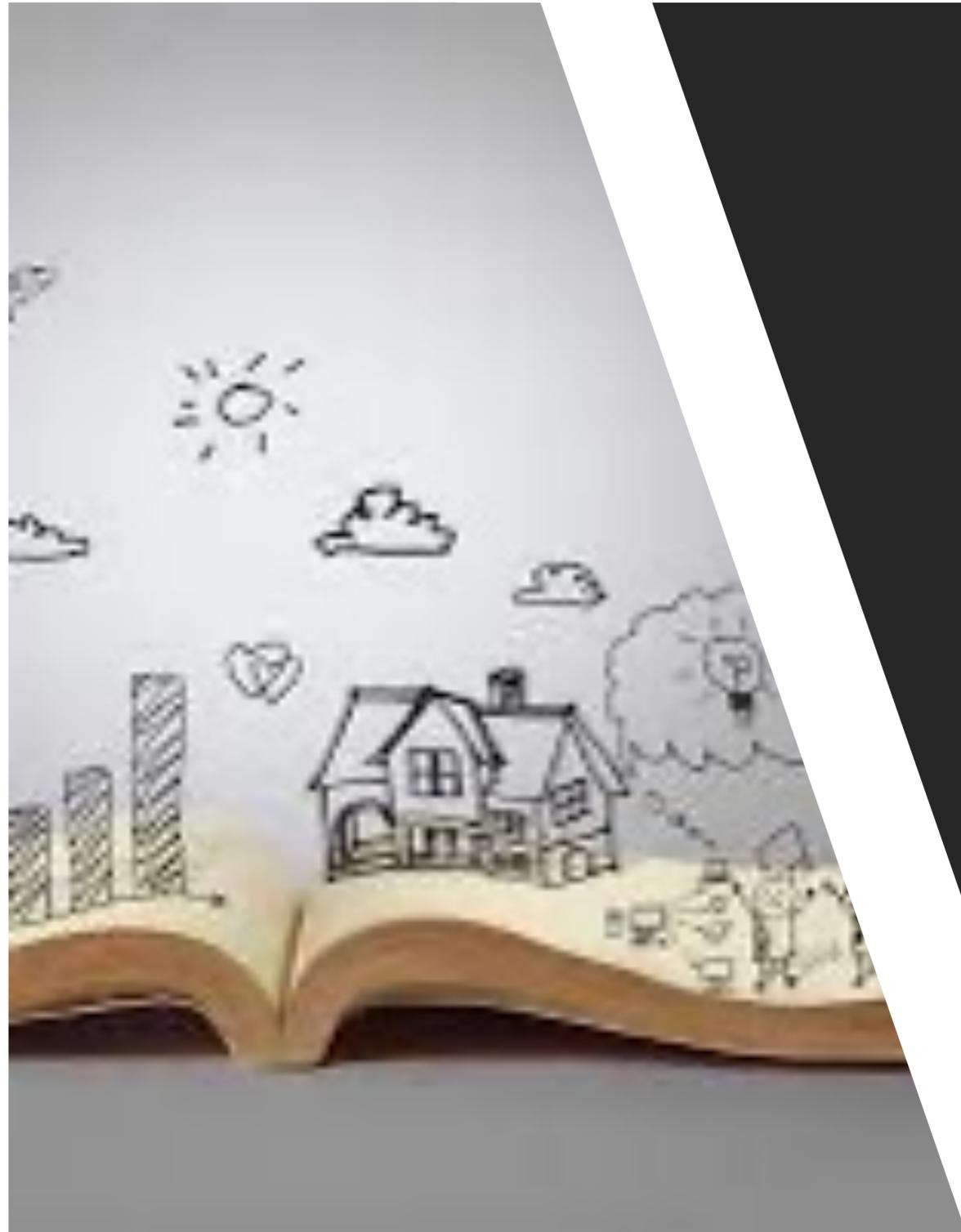




Definire concetti  
chiave

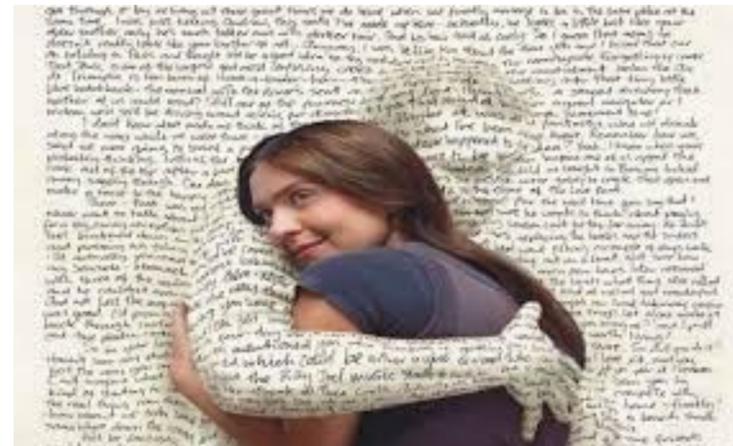
- Definire il messaggio più importante che si vuole passare, quello che illustra al meglio il significato della proposta evidenziandone il valore





# Storytelling

- Creare un racconto che rafforzi il significato espresso nel concetto





Presentazione  
del servizio  
proposto

- 1) Descrivere in sintesi la proposta
- 2) Spiegare in modo semplice che cosa, in pratica, possiamo fare per il cliente, in che modo siamo in grado di rispondere alle sue esigenze
- 3) illustrare i principali risultati che il cliente otterrebbe affidandosi a noi
- 4) promuovere altri servizi connessi (cross selling)





Credibilità,  
affidabilità

Spiegare tre motivi per cui il cliente dovrebbe fidarsi di noi





Vantaggi e  
benefici

Riassumere i principali benefici e vantaggi della proposta



A close-up photograph of a silver and black ballpoint pen writing on a document. The document has several lines of text, some of which are blurred. A large, dark, semi-transparent overlay covers the right side of the image, containing the text 'Rinforzo e chiusura' in white. A white diagonal line separates the document from the dark overlay.

# Rinforzo e chiusura

Dare un messaggio conclusivo positivo  
e congedarsi



# Tecniche



Handwritten mathematical notes and diagrams on a dark background. The notes include:

- Equations:  $\sum_{h=0}^n x^h = \frac{x^{n+1}-1}{x-1}$ ,  $D(x) = 2 + 3 + 4 \cdot 31447$ ,  $\sqrt{a^2 + b^2} = x^2$ ,  $x^2 + y^2 = ab + 4c$ ,  $A \cap B$ ,  $A \cup B$ ,  $A = B$ ,  $24 + \frac{x}{y} + \frac{2^2 + 3^2}{c} + \frac{1}{x}$ ,  $men = 384 + n^{20}$ ,  $\sum_{x=2}^{n=14!} N_{50} \cdot x$ ,  $\frac{1}{2} [984 + x^2 + p]$ ,  $\beta = 9 + x^2 + y^2$ .
- Diagrams: A grid with shaded cells, a coordinate system with a curve, a graph of a bell-shaped curve, and a box containing binary code:  $\begin{matrix} 010112 \\ 010002 \\ 200010 \\ 011002 \end{matrix}$ .
- Other symbols:  $\pi$ ,  $\sigma$ ,  $\tau$ ,  $\rho$ ,  $\lambda$ ,  $\mu$ ,  $\nu$ ,  $\xi$ ,  $\eta$ ,  $\theta$ ,  $\phi$ ,  $\chi$ ,  $\psi$ ,  $\omega$ .

# Il Metamodello linguistico

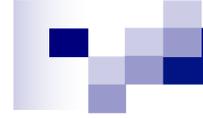
*“...la gente soffre non perché il mondo non sia abbastanza ricco da permetterle di soddisfare i suoi bisogni, ma perché ha una rappresentazione del mondo impoverita.”*

---

“Mentre giungevamo a capire perché mai alcune persone si procurino pene e tormenti, è stato molto importante renderci conto che esse non sono né cattive né pazze né malate. In effetti costoro operano le migliori scelte di cui possano disporre nel loro particolare modello. In altre parole, il comportamento degli esseri umani, per quanto bizzarro possa sembrare a prima vista, ha un senso se lo si vede nel contesto delle scelte generate dal loro modello. La difficoltà non sta nel fatto che essi effettuano la scelta sbagliata, ma che non hanno abbastanza scelte: non hanno un'immagine del mondo messa a fuoco con ricchezza”

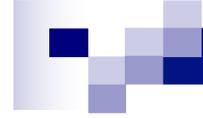
*Richard Bandler, John Grinder «La struttura della magia»*

---



# PNL - Tecniche

- Le principali tecniche di PNL consistono nell'aggiungere risorse, ovvero nell'allargare la mappa soggettiva della persona che per un qualsiasi motivo si ritrova imbrigliata in una visione ristretta e condizionata del mondo e quindi povera di opportunità e soluzioni.



# PNL - Tecniche

- Tutte le tecniche PNL lavorano sulla ***struttura*** dell'esperienza e non sul contenuto: non ricercano le cause, ma puntano sulla rappresentazione che la persona si è costruita di una data situazione, per ampliarla e coglierne nuove opportunità.



PNL – tecniche

## Ampliare la mappa

I modi per allargare la mappa sono essenzialmente:

- aggiungere rappresentazioni sensoriali (rivivendo l'evento attraverso canali sensoriali diversi, o modificando le submodalità);
- modificare il punto di vista (rivivendo l'evento in "altri panni", ovvero secondo posizioni percettive diverse);
- modificare la variabile tempo (rivivendo l'evento attingendo risorse dal passato o dal futuro).



# PNL – principali tecniche

- **Ristrutturazione:**

ogni situazione problematica è potenzialmente una risorsa;  
ristrutturare significa dare un altro significato ad un evento.

- **Ristrutturazione di significato :**

si cambia il significato del problema guidando la persona ad esplorare quali possano essere i risvolti positivi

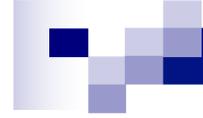
- **Ristrutturazione di contesto:**

ci si chiede in quale contesto questo problema è una risorsa?



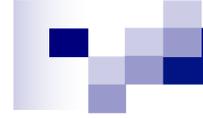
# PNL - Il cambiamento

- Per la PNL il cambiamento consiste nel passaggio da uno **stato** (o spazio) **problema** o stato presente (SP) ad uno **stato desiderato** (SD), attraverso l'utilizzo di una o più risorse.
- Il cambiamento è sempre possibile ed auspicabile.



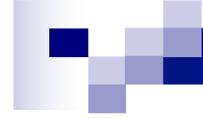
# PNL - Il cambiamento

- Il processo di modificazione del comportamento allo scopo di raggiungere un obiettivo prefissato, sia esso applicato ad un individuo, ad un gruppo o ad un'organizzazione, può essere quindi definito come un procedimento in tre fasi:
- definizione dello stato problema;
- definizione del risultato o stato desiderato;
- definizione delle risorse necessarie a raggiungere il risultato.



# Le interferenze nel cambiamento

- Nel passaggio dallo SP allo SD possono però manifestarsi delle ***interferenze***, che sono essenzialmente di tre tipi:
- una "parte" della persona non vuole o teme il cambiamento;
- la persona non sa come crearsi una rappresentazione del cambiamento, o non sa come comportarsi nel caso che il cambiamento abbia luogo;
- la persona non si concede l'opportunità di utilizzare le sue nuove cognizioni, ovvero di cambiare, accettando tempo e spazio necessari.



# PNL – Il linguaggio

- E' la mappa della mappa, la struttura superficiale dell'esperienza, la traduzione linguistica della rappresentazione sensoriale che ci facciamo della realtà la quale rappresenta invece la struttura profonda dell'esperienza.



# Il linguaggio: I filtri linguistici

I filtri linguistici sono i processi attraverso i quali costruiamo la nostra mappa del mondo. Costituiscono delle "violazioni" alla definizione specifica e sensoriale della realtà. Sono tre:

- generalizzazioni;
- cancellazioni;
- deformazioni.



# PNL – La generalizzazione

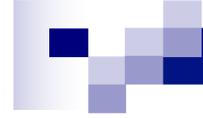
- La ***generalizzazione*** è il processo attraverso cui le persone partendo da una esperienza specifica, la decontestualizzano traendone un significato universale.



# PNL – La generalizzazione

Per generalizzare un'esperienza utilizziamo:

- ***quantificatori universali***: espressioni troppo generiche per essere reali ed oggettive (sempre, tutto, mai, nessuno, chiunque, ognuno, ... );
- ***operatori modali***: predicati verbali che esprimono necessità, possibilità e volontà (devo, posso, voglio).



# PNL - Generalizzazione

- Un eccessivo utilizzo di generalizzazioni comporta il rischio di perdita di molti particolari dell'esperienza causando un impoverimento della mappa del mondo ed una conseguente restrizione delle possibilità di scelta dell'individuo.

# Generalizzazioni

Violazione

Esempio

Domanda di confronto

Quantificatori universali (tutti, nessuno, mai, sempre...)	Tutti dicono che questa è una buona scelta.
Operatori modali di necessità (devo, non devo)	Devo aspettare prima di decidere.
Operatori modali di possibilità (non posso)	Non posso parlarle chiaramente.

Lo dicono proprio tutti?

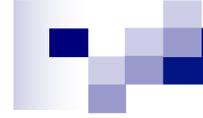
Cosa succederebbe se tu decidessi subito?

Che cosa te lo impedisce?



# PNL – La cancellazione

- La **cancellazione** è un processo di selezione dell'esperienza. Si presta attenzione solo ad alcuni pezzi del proprio vissuto escludendone altri e condizionando fortemente la propria rappresentazione del mondo;
- frasi come "Sono a disagio", "Avrei potuto fare meglio" oppure "Sto male", sono esempi di come eliminiamo parti importanti dell'esperienza. Disagio per cosa? Meglio di che o di chi? Sono malato o cos'altro? Di cosa o per cosa in particolare?
- La cancellazione ci consente di orientarci nel mondo concentrandoci in particolare su ciò che è funzionale per noi.



# PNL – La cancellazione

- l'individuo ha una percezione della realtà ridotta rispetto all'esperienza completa;
- la persona non riesce a vedere alcune proprie potenzialità o possibilità di scelte alternative.



## La cancellazione: TIPOLOGIE

I diversi tipi di cancellazione sono:

- ***cancellazione semplice***: non è specificato a chi o a cosa si faccia riferimento ("ho paura");
- ***cancellazione dell'indice referenziale***: non è espresso l'attore dell'azione ("bisognerebbe agire");
- ***spostamento dell'indice referenziale***: la persona utilizza il "tu" anziché l'"io" come se l'esperienza non fosse riferita direttamente a sé ("in questi casi ti chiedi sempre cosa fare");



La cancellazione:  
TIPOLOGIE

- ***comparativo mancante***: quando un'affermazione è priva del termine di paragone ("voglio migliorare questa azienda");
- ***falso avverbio***: sono gli avverbi che terminano in -mente e derivano da una cancellazione; hanno potere persuasivo in quanto trasformano una valutazione puramente soggettiva in un'evidenza a carattere generale ("ovviamente a lei non importa");



## La cancellazione: TIPOLOGIE

- ***verbi non specificati***: non è chiaro in quale modo specifico avvenga l'azione ("lei mi rifiuta");
- ***nominalizzazioni***: la trasformazione di un'azione in un sostantivo che porta a percepire la situazione come qualcosa di oggettivo e quindi di indipendente dal nostro agire ("è il mio carattere").

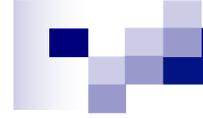
# Cancellazioni

Violazione	Esempio	Domanda di confronto
Cancellazione semplice	Ho paura!	Di che cosa? Cosa ti spaventa?
Verbo non specificato	Lui ormai mi rifiuta.	In che modo, specificamente, ti rifiuta?
Mancanza indice referenziale	La gente mormora.	Chi è che mormora?
Mancanza di comparativo	E' meglio rimanere qui.	Rispetto a che cosa? Da quale punto di vista?
Falsi avverbi	Evidentemente sto ancora sbagliando	Per chi è evidente?
Nominalizzazioni	Il mio dolore non mi dà tregua.	Come ti senti ora? Meglio o peggio di ieri?
Spostamento di indice referenziale	Sai, in quelle situazioni lì ti girano le scatole!	A chi girano le scatole?



# PNL - La deformazione

- La ***deformazione*** è una percezione "distorta" della realtà.
- Il mondo esterno è interpretato secondo le nostre mappe, adeguando la realtà alle nostre attese.
- Espressioni come "Tu mi rendi nervoso", "Io non ti sono simpatico" o anche "E' scorretto essere ritardatari", sono esempi di come utilizziamo un singolo episodio per distorcere totalmente una situazione che, invece, può essere interpretata e vissuta in modi diversi.



# PNL - La deformazione

- Le deformazioni si riferiscono ad elementi che entrano a far parte della mappa del mondo dell'individuo in maniera distorta rispetto alla realtà.
- La deformazione ci consente di "trasformare" la realtà adattandola ai nostri scopi, nonché di scegliere e decidere quali comportamenti adottare, immaginando nel futuro le loro conseguenze.



Deformazione:

## I PROCESSI

I processi di deformazione sono:

- ***causa - effetto***: corrisponde alla convinzione che cause esterne controllino le proprie sensazioni, per cui la persona sente di non avere scelta nel suo modo di reagire ("lui mi fa arrabbiare");
- ***lettura della mente***: un'asserzione illecita su ciò che un'altra persona pensa o sente ("lui mi odia");



## Deformazione: I PROCESSI

- ***performativo mancante***: viene espresso un giudizio di valore cancellando l'indice referenziale ("è giusto comportarsi così");
- ***equivalenza complessa***: due eventi vengono messi arbitrariamente in relazione tra loro, in modo che un concetto ne implica un altro; è qualcosa di più ampio di una causa-effetto ("se lei mi amasse non si comporterebbe così");



## Deformazione: I PROCESSI

- ***presupposti***: si danno per scontate delle informazioni implicite, degli assunti di base non verificati che limitano le possibilità di scelta ("lo risolveremo insieme").
- Le deformazioni causa-effetto e le equivalenze complesse sono sempre presenti nella formazione delle convinzioni.

# Deformazioni

Violazione

Esempio

<b>Presupposti</b>	<b>Spero che tu non continuerai ad infischiartene di me.</b>
<b>Performativo mancante</b>	<b>E' bene andare a letto presto.</b>
<b>Causa – effetto</b>	<b>Il modo di parlare del Direttore mi fa stare male.</b>
<b>Lettura della mente</b>	<b>Vedo che le mie preoccupazioni non ti toccano.</b>
<b>Equivalenza complessa</b>	<b>Non mi sopporta, ogni volta che mi vede cambia strada.</b>

Domanda di confrontazione

Come fai a sapere che io me ne infischio di te?

Secondo chi? Chi l'ha detto?

In che modo il suo modo di parlare ti fa stare male?

Come fai a sapere che non mi toccano?

Ogni volta che tu cambi strada è perché hai incontrato qualcuno che non sopporti?