

Rubrica E-Valuations: NEGOZIAZIONE – Strumenti e Strategie per Consulenti e Valutatori

A cura dell'Arch. Lorenzo Scaglione
Socio E-Valuations n.1207

Una domanda alla volta e il silenzio che aiuta a negoziare

Leggendo *Rancore* di Gianrico Carofiglio, mi sono soffermato su un aspetto del modo di investigare della protagonista, Penelope Spada, che, al di là della narrazione, trovo particolarmente interessante anche per chi si occupa quotidianamente di negoziazione. È un aspetto apparentemente semplice: **fare domande e, soprattutto, lasciare rispondere.**

Sembra banale ma nella pratica, invece, è tutt'altro che banale! Quante volte, durante un colloquio, poniamo una domanda e dopo pochi secondi iniziamo già ad aggiungere una precisazione?

“Quanto tempo pensa di avere a disposizione per vendere?” e mentre l'interlocutore sta ancora pensando, lo incalziamo: “Perché sa, se non c'è urgenza possiamo ragionare diversamente...”.

E poi arriva ancora un'altra domanda: *“Prima di far valutare l'immobile ha già ricevuto delle offerte?”*

E subito dopo la nostra spiegazione: *“Perché l'ultima valutazione che abbiamo fatto in zona indicava...”*

A quel punto non abbiamo più fatto una domanda: **abbiamo costruito noi la risposta.**

Quando una persona viene continuamente interrotta e incalzata da domande, può sentirsi sotto pressione, giudicata o addirittura interrogata. Tende così a difendersi, a rispondere in modo più breve e a perdere spontaneità. Ed è proprio qui che, a mio avviso, il modo di procedere della protagonista contiene una lezione molto utile per il consulente, per il valutatore e, più in generale, per chiunque sieda a un tavolo negoziale.

Quando facciamo una domanda a un proprietario, a un acquirente o a un altro professionista, la prima risposta che riceviamo non è necessariamente quella completa. La persona può avere bisogno di qualche secondo per organizzare il proprio pensiero, ricordare un'informazione, correggersi spontaneamente oppure aggiungere qualcosa che inizialmente non aveva intenzione di dire.

E soprattutto può arrivare, proprio grazie a qualche secondo di silenzio, a un'informazione che non avremmo mai ottenuto suggerendole noi la risposta.

Pensiamo, per esempio, a un proprietario che dice: *“Non ho particolare fretta di vendere”* Il consulente potrebbe rispondere immediatamente: *“Quindi può aspettare e mantenere il prezzo richiesto a seguito di valutazione”*

Oppure potrebbe semplicemente tacere. E magari, dopo qualche secondo, sarà lo stesso proprietario ad aggiungere: *“Anche se, a dirla tutta, tra sei mesi devo acquistare un altro immobile che mi hanno accettato la proposta”.*

La situazione negoziale è appena cambiata. Non perché il consulente abbia fatto una domanda migliore, ma perché **ha fatto una domanda e ha avuto la pazienza di ascoltare la risposta fino in fondo.**

Nella pratica professionale esiste infatti una tentazione molto forte: quella di dimostrare immediatamente di aver capito. Interrompiamo l'interlocutore per completare il suo ragionamento *“Quindi lei intende dire che...”* oppure *“Se ho capito bene...”* ancora l'affermazione *“Ma questo significa che...”*: qui il consulente crede di stare semplicemente approfondendo. In realtà, ogni intervento di questo tipo può modificare il percorso mentale dell'altra persona e orientarne la risposta.

Questo è particolarmente delicato nella negoziazione, perché l'obiettivo non dovrebbe essere ottenere la risposta che ci aspettiamo, ma **comprendere realmente la posizione dell'interlocutore, le sue necessità e, prima ancora delle sue richieste.**

Una cosa è sapere cosa pensa il nostro interlocutore. Un'altra cosa è sapere cosa pensiamo noi che lui pensi.

Siamo spesso portati a considerare il silenzio come qualcosa da evitare. Durante un colloquio professionale, invece, il silenzio può essere uno degli strumenti più efficaci a nostra disposizione. La sequenza può essere molto semplice: **domanda → pausa → ascolto → eventuale seconda domanda.**

Questa semplice disciplina permette di raccogliere informazioni senza introdurre prematuramente la nostra interpretazione. Pensiamo, ad esempio, a una valutazione nella quale il valore stimato risulti inferiore alle aspettative del proprietario. La prima reazione potrebbe essere:

“Ma io conosco uno che ha venduto a molto di più!”

Il professionista potrebbe sentirsi immediatamente obbligato a spiegare, correggere, puntualizzare:

“Quell'immobile aveva caratteristiche diverse...” e “Bisogna considerare la data della vendita...”. Tutto corretto.

Ma forse non è ancora il momento di giustificare la propria valutazione. Potrebbe essere molto più efficace chiedere: *“Cosa la convince maggiormente di quel comparativo che indica?”* E poi ascoltare, senza interrompere.

Perché dietro quella frase potrebbero esserci informazioni molto più interessanti del semplice riferimento a un prezzo. Potrebbe esserci un'aspettativa, un'esigenza, un precedente, un'informazione ricevuta da un altro proprietario oppure, più semplicemente, la necessità di essere rassicurato. Questo principio è particolarmente importante per il valutatore.

Il dato tecnico è fondamentale: comparabili, mercato, caratteristiche dell'immobile, localizzazione, stato manutentivo e tutti gli altri elementi che concorrono alla formazione del valore devono essere analizzati con metodo; una relazione tecnicamente impeccabile non elimina la necessità di saper comunicare correttamente il risultato.

E comunicare bene, come già scritto nei precedenti articoli, **non significa necessariamente parlare molto.**

Il più delle volte significa fare una domanda e lasciare che l'altro parli. *“Qual è l'aspetto della valutazione che trova più difficile da condividere?”*

Può essere una domanda molto più utile di una lunga spiegazione preventiva, perché consente al professionista di capire dove si trova realmente l'ostacolo agli occhi dell'interlocutore.

Se il proprietario risponde: *“Non capisco perché il mio appartamento valga meno di quello venduto tre mesi fa”*, abbiamo una questione tecnica da affrontare, motivare e spiegare.

Ma se risponde: *“Con quel valore non riesco a comprare la casa che avevo individuato”*, abbiamo scoperto una questione, ovvero la sua reale necessità..., completamente diversa!

Il valore dell'immobile potrebbe essere **esattamente lo stesso ma è cambiata la necessità che sta dietro alla posizione del proprietario.**

Naturalmente esiste anche il rischio opposto: il silenzio non deve diventare passività.

Il professionista non è lì per ascoltare indefinitamente tutto ciò che viene detto. Il suo compito è mantenere una direzione, raccogliere informazioni pertinenti e condurre il colloquio verso una decisione.

I vantaggi concreti

La regola, quindi, non è non interrompere mai. Forse è più utile dire: **Non interrompere prematuramente.**

Se l'interlocutore divaga, ripete informazioni o porta la conversazione lontano dall'obiettivo, il professionista dovrà naturalmente intervenire e riportare il colloquio sul tema.

Ma farlo dopo aver ascoltato è molto diverso dal farlo mentre l'altra persona sta ancora costruendo la propria risposta.

È una piccola strategia, ma può avere effetti importanti nella nostra attività quotidiana.

Quando incontriamo un proprietario che non condivide una valutazione, quando un acquirente si irrigidisce su una condizione o quando due parti sembrano non riuscire a trovare un punto d'incontro, la nostra prima reazione è spesso quella di parlare di più.

Forse dovremmo provare, qualche volta, a fare esattamente il contrario.

Una domanda. Poi silenzio. Ascoltare **fino a quando l'altro ha davvero finito di rispondere**

Perché magari proprio in quei cinque secondi nei quali siamo tentati di intervenire, l'interlocutore sta per dirci la cosa che stavamo cercando da tre quarti d'ora.

Quando il nostro interlocutore percepisce che chi ha di fronte lo sta veramente ascoltando, si sente considerato e rispettato. Abbassa le difese, si prende il tempo necessario per esprimersi e, spesso, finisce per condividere molto più di quanto avrebbe detto se si fosse sentito interrogato.

In negoziazione, la differenza può essere semplice:

chi si sente interrogato cerca di chiudere la conversazione; chi si sente ascoltato tende ad aprirla.

E questo non è tempo perso. È **tempo guadagnato** e, soprattutto, sono **informazioni guadagnate.**

Stay tuned on E-Valuations!

