

La Persuasione nella negoziazione - Step 4

Come DARE I NUMERI : gestire al meglio l'effetto persuasivo

Il negoziatore efficace non dà “tanti” numeri, ma quelli giusti. Ed è proprio su questo punto che si apre un *upgrading* nel livello della negoziazione: il modo in cui le persone percepiscono un numero cambia radicalmente in funzione di come esso viene incorniciato, cioè del *frame* cognitivo. Lo stesso valore monetario può essere vissuto come accettabile, conveniente, doloroso, oppure irrilevante. Questa non è teoria astratta: è pratica quotidiana in ogni proposta, conciliazione, trattativa di sconto o negoziazione immobiliare, dalla revisione di un canone di locazione al ribasso richiesto per una vendita fino ad arrivare ad un contesto di mercato teso.

Perdita vs Guadagno

Il cervello umano valuta i numeri in **modo asimmetrico**: una perdita è percepita più intensa di un guadagno equivalente. In altre parole, “perdere” 3.000 € fa più male che dare piacere nel guadagnarne gli stessi 3.000 € .

Questo è il motivo, per esempio, per cui in una trattativa immobiliare è più efficace dire:

“Se non accettiamo oggi questa proposta rischiamo di perdere 15.000 € di valore negli anni a venire”

Rispetto al più blando:

“Accettando oggi guadagniamo 15.000 € rispetto al rischio di ribassi futuri.”

Queste cifre, se usate con parsimonia e maestria in un tavolo negoziale, attivano processi cognitivi che tendono a credere al dato come fondamento stabile del ragionamento.

Scomporre i numeri^[31]: rendere accettabile ciò che risulta eccessivo

E' necessario ribadire che al negoziatore, quando si interagisce con gli interlocutori, **non serve usare troppi numeri**: meglio ponderare e scegliere con maestria le cifre e i dati.

Il cervello umano fatica a elaborare cifre annuali o globali, mentre digerisce più facilmente importi mensili, settimanali o giornalieri.

Alcuni esempi pratici:

Richiedere uno sconto del 10% ovvero 3.500 € su un canone annuo? Per chi deve concederlo è Difficile. Mentre invece richiedere uno di meno di 300 € al mese? Per chi prima era scettico...può essere sostenibile.

E in fine chiedere un piccola riduzione di meno di 9,50 € al giorno sul canone di 35.000 annui, sarà accettabilissimo!

Modificare ad hoc i dati ufficiali, pur senza alterarli, per esempio può essere utile nello scomporre un investimento necessario, infatti cambia molto dire:

“Servono 12.000 € di lavori” in quanto una cifra così corposa genera resistenza, piuttosto che affermare circostanziando correttamente:

“La messa a norma inciderà complessivamente per 1.000 €/mese per il solo primo anno ossia ca. 33 €/giorno”: si tratta dello stesso identico importo complessivo, ma “meglio gestito”, che rende l'intervento sostenibile.

Il negoziatore, a parità di cifre in gioco, all'occorrenza può rendere grande ciò che è piccolo.

Un errore di calcolo previsionale di €. 800 in un computo dei costi di gestione di un cespite commerciale di 44.000 annui può sembrare sembra poco. Ma dire:

“Sono 66 € al mese per un anno, ovvero ben 8.000 € in 10 anni” mostra l'impatto differente del costo reale del medesimo errore.

Anche ragionare in percentuali quando gli importi sono elevati può essere utile in certi contesti.

Chiedere una parcella di “10.000 €. + IVA” sulla perizia di un immobile di alto valore può apparire improprio e quindi potrebbe essere molto più utile affermare che *“la parcella inciderà solamente per lo 0,02% del valore peritato”* riduce il peso psicologico.

A completamento dei consigli pratici da attuare in sede negoziale c'è anche quella di argomentare sempre un ribasso usando scenari futuri, per esempio *“Questo ribasso è l'equivalente del calo naturale di valore che l'immobile avrebbe comunque nei prossimi 4 mesi se restasse invenduto.”*

I numeri non cambiano gli importi: cambiano le percezioni. Scomporre, riformulare, contestualizzare, ancorare alla perdita o al guadagno atteso permette al negoziatore di guidare la decisione con consapevolezza.

Stay tuned on E-Valuations!

