

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

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

La Persuasione nella negoziazione - Step 2

Come condizionare il cervello umano

Nei precedenti articoli abbiamo cominciato ad affrontare il tema della **Persuasione** con l'intento di restare impressi e ricevere feedback positivi dai nostri interlocutori in sede negoziale.

In questo articolo scopriremo che una delle chiavi più raffinate della persuasione, applicata alla negoziazione, consiste nel far leva sul profondo bisogno di coerenza che caratterizza ogni individuo.

Secondo il principio della coerenza: chi dice poi fa.

Infatti, quando una persona pronuncia un'affermazione, anche minima, tende poi a comportarsi in modo coerente con ciò che ha detto, per non smentire la propria immagine di sé. Se riusciamo quindi a ottenere un impegno verbale, anche solo implicito, aumentiamo notevolmente le probabilità che la controparte passi dalle parole ai fatti e solo dopo aver ottenuto tali fatti si può utilizzare la parola "grazie". Infatti, nella persuasione in ambito negoziale, anche un singolo termine può spostare gli equilibri. La parola "grazie" è uno strumento potente, ma che va dosato con consapevolezza; il segreto è non abusarne, ma usarlo come una leva strategica, capace di valorizzare il messaggio senza compromettere la forza della propria posizione.

Gli approcci proattivi

Di seguito alcune domande che rappresentano esempi di approccio proattivo;

1) Domande di impegno progressivo:

"Può confermare che vuole concludere in tempi rapidi?" → un **"sì"** ottenuto qui spingerà l'altro a non dilatare i tempi.

2) Riconoscimento dei valori:

“Mi conferma che trasparenza e correttezza sono importanti per lei?” → una volta **detto ad alta voce dal negoziatore**, l'interlocutore tenderà a rispettare trasparenza e correttezza.

3) Inviti all'azione leggera:

Vuole che prepari una bozza così verifichiamo insieme i punti principali?” → chi accetta un piccolo passo **sarà più incline ad accettarne** di più grandi.

In ambito negoziale “persuasivo”, è essenziale comprendere che non tutte le parole hanno lo stesso peso in ogni momento della conversazione.

Gli effetti pratici della parola “GRAZIE”

Come già anticipato la parola **grazie** è uno strumento potente che però può anche ritorcersi contro al negoziatore.

Perché?

Il “grazie” sebbene sia generalmente considerato un segno di cortesia in una fase delicata può essere percepito come un'ammissione di debolezza, o peggio come una concessione implicita che svaluta la nostra posizione. Dire “grazie” troppo presto significa mettere l'altro in una posizione di vantaggio psicologico sbilanciando quindi anche l'equilibrio psicologico della negoziazione. Per esempio, se durante una trattativa negoziale un venditore ringrazia subito un potenziale cliente solo per aver ascoltato la relativa proposta, può involontariamente trasmettere un senso di inferiorità e/o di eccessiva gratitudine, quasi a voler “giustificare” la propria richiesta.

L'atteggiamento da porre in essere - più strategico - consiste nel riservare il ringraziamento al momento opportuno ovvero quando l'accordo è stato raggiunto o la collaborazione è ormai consolidata. In questo modo, il “grazie” diventa un segnale per suggellare una chiusura positiva, e non una concessione prematura.

Una regola fondamentale è mai dire e/o abusare del termine “grazie” nel bel mezzo di una trattativa.

...GRAZIE, anche no!

Durante una negoziazione è importante essere cortesi senza eliminare la parola “grazie” *tout court*, ma utilizzandola con intelligenza comunicativa:

Non dire: “*Se accetta la proposta, la ringrazio.*”

Meglio dire: “**Accettando la proposta, entrambi ne traiamo beneficio.**”

Non dire: “*Grazie per avermi ascoltato*”

Meglio dire: “**Condividendo con me questo tempo dimostra che stiamo costruendo qualcosa di utile insieme**”

Non dire: “*La ringrazio per questa informazione*”

Meglio dire: “**Quello che mi ha appena detto mi aiuta davvero a capire meglio la situazione**”.

Ciò in quanto un “grazie” detto troppo presto svaluta la propria posizione, mentre un “grazie” espresso al momento giusto rafforza l’immagine di autorevolezza e coerenza.

La differenza sta tutta nel tempismo e nell’intenzione.

Stay tuned on E-Valuations!

