

# APPROCCIO E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE: ALCUNE CONSIDERAZIONI

# COMINCIARE DA SE STESSI

Dovo trovo le risposte alle mie domande?

- Nei clienti
- Nei colleghi
- Nello specchio

# PERCHÉ A VOLTE LE COSE NON VANNO SIA NELL'APPROCCIO CHE NELLA FIDELIZZAZIONE

Perché abbiamo fatto un errore

Perché ha fatto un errore

Perché c'è un errore

Perché non abbiamo ascoltato

Perché non ha ascoltato

Perché non c'era l'informazione

Perché non avevo l'abilità

Perché non aveva l'abilità

Perché non si conoscono le abilità necessarie

...Boh!

# COSA FARE QUANDO LE COSE NON VANNO SIA NELL'APPROCCIO CHE NELLA FIDELIZZAZIONE?

- 1- **Ammettere** e accettare di aver sbagliato
- 2- **Riformula** ciò che è successo: cerca di capire cosa ti ha fatto sbagliare
  - Tieni distinte le Intenzioni dai Comportamenti
- 3- **Empatizza**: su cosa avrebbe voluto sentirsi capito il cliente? Come l'ho fatto sentire?
- 4- **Rifocalizza** l'Obiettivo: quali sono i suoi bisogni e obiettivi? Quali i miei?
- 5- **Proponi**: Preparare 3 proposte e la strategia di approccio

NB: Recitare il mantra ... «ogni problema ha sua soluzione semplice»

# COSA CONVINCERE?

LA CONVINZIONE

LA CONVENIENZA

L'EMPATIA E LA FAMILIARITA'

LA CONOSCENZA: IL PROBLEMA E L'OPPORTUNITA'

LA COMPETENZA: LA TUA OPINIONE E LA TUA STORIA

LA CERTEZZA: LO SCHEMA E IL METODO ATTUABILE

LA FACILITA' E LA COMODITA'

L'ENERGIA E LA POSITIVITA'

# COME SI CREA UN RAPPORTO



# LA CHIAVE LA TROVIAMO NEGLI ANTICI INSEGNAMENTI ...

**«Le persone non si ricordano tanto di quello che dici, ma di come le fai sentire»**

Come sto facendo sentire il mio cliente con il mio modo di fare?

Non ha importanza che tu abbia ragione quello che conta è il risultato di come fai sentire l'altro

**«Tratta gli altri come vorresti essere trattato...»**

Quali sono gli approcci che funzionano con me?

Cosa mi convince a dire sì?

Cosa mi convince a restare?

**NELLE PROSSIME PUNTATE...**

**LA GESTIONE SERENA DI CLIENTI DIFFICILI**

**QUANDO LA COMUNICAZIONE NON VA: I FILTRI**

**COME SI CREANO LE CONVINZIONI E COME  
MODIFICARLE IN SE STESSI E NEGLI ALTRI**

**LE 6 MOTIVAZIONI D'ACQUISTO...**