

A woman with dark hair is shown in profile, looking upwards and to the right with a thoughtful expression, her hand resting on her chin. Overlaid on the image is a large, stylized brain graphic. The left hemisphere of the brain is colored with a warm orange-to-yellow gradient, while the right hemisphere is a cool blue with a network of white dots and lines. Surrounding the brain are several circular icons: a heart, a smiley face, a sad face, a shield, a bar chart with an upward arrow, a house, and a family silhouette. The background is a blurred office setting with a man in a suit and glasses visible on the left.

WEBINAR KAIDANERS – 30 settembre ore 18.00

**Il cervello del cliente:
come trasformare scelte emotive
in decisioni consapevoli**

**con il Dott. Elia Barbiero
Psicologo e Formatore Aziendale**



ELIA BARBIERO

Psicologo del Lavoro, Clinico e Formatore Executive

Fornisco a leader e professionisti gli strumenti cognitivi, comportamentali e strategici per **guidare persone, gestire contesti ad alta pressione e prendere decisioni chiave**

Specializzazione: come **ex Consulente Finanziario** mi sono specializzato nella **psicologia applicata alla consulenza finanziaria, comunicazione strategica e gestione della relazione con il cliente**

Trasformare la teoria dei bias cognitivi in strumenti concreti per la trattativa quotidiana.

Le 3 domande guida della sessione:

- *Cosa fa decidere davvero un cliente quando si parla di denaro?*
- *Come disinnescare la rigidità o la paralisi decisionale?*
- *Come condurre la trattativa verso una chiusura efficace e rassicurante?*

Parte 1

La meccanica della decisione e le trappole mentali

I.L. C.A.S.O.

- **INEDITO:** perché è diverso, perché ha valore
- **LUCRO:** cosa guadagno, cosa non perdo
- **COMODITÁ:** tempo e sforzi risparmiati
- **AFFETTIVITÁ:** benefici verso gli altri
- **SICUREZZA:** metodo, previsioni, garanzie, riconoscimenti, statistiche, testimonianze, fatti già ottenuti con altri clienti
- **ORGOGGIO:** benefici verso se stessi, status



Le persone sono molto persuase a decidere quando **CAPISCONO**
e quando c'è **FAMILIARITÀ**

- Percezione di controllo, semplicità espositiva e chiarezza sul «perché» (Capire)
- Fiducia nella relazione col consulente (Familiarità)



Avversione alla perdita (Loss Aversion):

Perché il dolore per una perdita potenziale pesa il doppio del piacere per un pari guadagno e come questo blocca la firma.

Effetto Gregge (Social Proof) e Influenza Relazionale:

Come il parere di amici, parenti o notizie catastrofiste condiziona le scelte del risparmiatore.



Ancoraggio e Recency Bias:

La tendenza a fissarsi su eventi recenti di mercato o su cifre specifiche del passato.

Parte 2

Comunicazione di de-escalation e ricalco emotivo

Ricalco Emotivo (Pacing):

Validare l'emozione del cliente prima di introdurre la logica
(*"Capisco perfettamente la sua cautela in questo momento..."*)



Riformulazione empatica:

Restituire al cliente il suo stato d'animo per dimostrare ascolto profondo
(*"Se ho capito bene, ciò che la frena oggi non è il progetto in sé, ma il timore dell'incertezza dei prossimi mesi..."*)



Spostamento di cornice (Reframing):

Riportare il focus dalle oscillazioni di breve termine al piano finanziario e ai bisogni del ciclo di vita.



❖ **Riformula:** voglio capire = ti do attenzione

«desidero capire bene, lei mi sta dicendo che ...»

❖ **Empatizza:** voglio capirti = immedesimazione,

«*Ora ho capito bene, probabilmente anche io al posto suo mi sarei **sentito** così*»

❖ **Rifocalizza** secondo l'obiettivo.

«Il fatto che mi dice questo e si sente così vuol dire che ci tiene a ottenere/decidere/sviluppare/ecc..., è corretto?»

❖ **Proponi:** «Ora che ho capito bene la sua situazione e che abbiamo chiarito i suoi obiettivi,
SE IO AVESSI DELLE SOLUZIONI SAREBBE DISPONIBILE A PRENDERLE IN CONSIDERAZIONE?»»

La trappola del "Non si preoccupi":

"I mercati recupereranno", "Non c'è motivo di temere"

La trappola dell'Iper-Ottimismo ("L'Opportunità di Mercato")

"Questa discesa del 15% è un'opportunità fantastica per raddoppiare e comprare a sconto!"

La trappola del "L'avevamo detto" (La rivalsa razionale)

"Se ricorda, nella nostra pianificazione dell'anno scorso avevamo chiaramente previsto che i mercati potessero scendere di un 10%."

La trappola della Delegittimazione del Confronto

"Non deve sentire quello che dicono al TG o quello che le dice il suo amico al bar, loro non sanno come funziona la finanza."

Caso A: L'obiezione d'attesa

"Preferisco aspettare che le cose si chiariscano".

Analisi: Paura del rimpianto e paralisi da analisi.



Script: Riconoscimento della cautela + Domanda Maieutica

«Cosa dovrebbe accadere esattamente per considerare il contesto «chiaro»?

Se attendiamo 6 mesi, quale costo ha questo rinvio rispetto al suo obiettivo di pianificazione?»

Caso B: L'obiezione dell'influenza esterna

"Un mio amico mi ha detto che non è il momento giusto"

Analisi: Effetto gregge e ricerca di rassicurazione sociale.



Script: Accoglienza + Spostamento sul percorso personale

"È naturale confrontarsi su temi delicati.

Tuttavia, il piano che abbiamo costruito riguarda le sue esigenze specifiche e non quelle del suo amico. Vogliamo rivedere insieme gli elementi su misura per lei?"

Le condizioni psicologiche per la chiusura della trattativa:

Tecnica della Scelta Alternativa:

Ridurre l'ansia proponendo 2 opzioni strutturate invece di una scelta aperta.

Chiusura orientata al valore di vita:

Concludere riassumendo il valore personale dell'operazione

("Attivando questo piano oggi, stiamo mettendo in sicurezza la riserva per gli studi di suo figlio...").

- 1. Accogli l'emozione prima di spiegare il numero.*
- 2. Sposta il dibattito dal mercato alla vita del cliente.*
- 3. Aiuta il cliente a decidere riducendo il carico di incertezza.*

Webinar 2: mercoledì 28 ottobre dalle 18 alle 19

*Oltre il profilo Mifid:
tecniche di intervista per far emergere i reali bisogni del cliente*

Webinar 3: giovedì 26 novembre dalle 18 alle 19

La mente del Consulente: strategie per la gestione dello stress

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

www.ecomatica.it

<https://kaidan.ecomatica.it>

