

Active is: Guidare la conversazione con la Domandologia®

Qual è la differenza tra una domanda aperta neutra ed una aperta influenzata?

Esistono due tipologie di domande aperte. Scopriamole con un esempio.

"Qual è il vantaggio di acquistare un prodotto finanziario che segue un megatrend?"

"Cosa ne pensa di acquistare un prodotto finanziario che segue un megatrend?"

Tra le due domande, entrambe aperte, c'è una differenza. E sai quale?

L'aggiunta della parola **vantaggio**.

Lo scopo della parola **vantaggio** è di delimitare il campo della riflessione del mio interlocutore in un'area ben precisa: quella, per l'appunto, dei vantaggi.

Allo stesso modo posso (se serve) delimitare l'area di riflessione del mio interlocutore sugli svantaggi:

"Qual è lo svantaggio in questo momento di investire in titoli di Stato sotto il profilo del rendimento?"

Quando utilizzo la parola **vantaggio** e **svantaggio** all'interno di una domanda aperta, limito la tipologia di risposte che richiedo al mio interlocutore. In questo modo si materializza il detto "Chi domanda, guida la conversazione", in quanto sto guidando il mio cliente a ragionare su un preciso argomento, da me definito. Il mio consiglio, all'inizio di questa nuova esperienza con la Domandologia®, è di cominciare a utilizzare solo le parole vantaggio e svantaggio, perché sono semplici da ricordare e facili da usare.

Con un po' di allenamento, poi, sarà possibile utilizzare qualsiasi termine sinonimo di vantaggio o svantaggio: rischio, aspetto negativo, ricadute positive, utilità: queste sono solo alcune alternative possibili.

Le domande aperte che sono formulate con una **inclusione** o una **esclusione** di una parte del tutto (vantaggio e svantaggio) sono denominate domande aperte **influenzate**. Mentre le domande che non delimitano il campo d'azione sono denominate domande aperte **neutre**.

Le domande aperte neutre fanno riflettere il nostro interlocutore a 360 gradi, senza limiti, sull'argomento da noi sottoposto: "Cosa ne pensa di investire sulla sterlina?"



Invece le domande aperte influenzate fanno riflettere il nostro interlocutore su un'area specifica che noi abbiamo delimitato: "Qual è il rischio di investire sulla sterlina?". In questo caso il campo è stato delimitato dalla parola "rischio".

Come abbiamo appena visto, una delle strategie di delimitazione del campo di riflessione del nostro interlocutore è usare la parola vantaggio o svantaggio. Un'altra strategia è utilizzare l'inclusione con l'esclusione di un concetto. Ecco un esempio: "Escludendo le valute europee, dove le piacerebbe investire per avere utili?"

Oppure: "Considerando che ci possiamo vedere solo lunedì, a che ora preferisce incontrarci?"

La teoria degli insiemi ci aiuta a capire la differenza tra le due tipologie di domande aperte. La domanda aperta neutra è il tutto, mentre la domanda aperta influenzata è solo una parte del tutto. E siamo noi a guidare dove indirizzare la riflessione del cliente.

Una modalità ulteriore di formulare una domanda aperta influenzata è di fare una premessa con all'interno:

- molte informazioni, oppure
- esclusioni, oppure
- inclusioni, oppure
- «tenuto conto che ...»

seguita da una domanda aperta neutra. Il risultato sarà comunque una restrizione del campo delle possibili risposte del mio interlocutore allo specifico campo che io ho delimitato.

"Tenuto conto che il mercato azionario nel medio-lungo termine ha sempre ricompensato bene l'investitore e tenuto conto che il mercato obbligazionario è a rendimento negativo e tenuto conto che lei avrà bisogno di liquidare il suo capitale solo tra 10 anni, cosa ne pensa di investire nel comparto azionario?"

Il tema del prossimo articolo sarà rivolto a illustrare perché le domande aperte sono così utili e potenti.

Giovanni Sebastiano Cozza
Il fondatore della Domandologia®

Ho ricevuto diverse richieste di consigli su situazioni difficili che il consulente incontra. Questa volta trattiamo l'obiezione "Ho paura di perdere soldi". Pubblichiamo nel box accanto la risposta. Se vuoi porre il tuo quesito, risponderemo nelle prossime puntate. Scrivimi a domandologo@allianzgi.com. Ci vediamo alla prossima puntata, ma prima una raccomandazione! Dopo aver fatto una domanda, ascolta sempre la risposta!

Ho paura di perdere soldi

Il caso di Antonio

Consulente Finanziario di Torino

Il mio cliente ha il timore che l'investimento diverso dal mattone o dai titoli di Stato sia rischioso. Come posso fargli cambiar idea o perlomeno dimostrargli che la finanza funziona a prescindere dai cicli?

Il Domandologo® risponde

La paura è una cosa lecita e sana. È difficile da scalzare anche quando è infondata, come in questo caso. Ti propongo di rispondere così: "Se ho ben capito, lei vorrebbe fare investimenti che le possano garantire una certa tranquillità di non perdere il valore iniziale, corretto? Se le dimostrassi che ci sono delle strategie di investimento in strumenti finanziari che si possono adottare in tal senso, quale sarebbe il vantaggio per lei di valutarle ora?"

L'investimento implica rischi. Il valore di un investimento e il reddito che ne deriva possono aumentare così come diminuire e, al momento del rimborso, l'investitore potrebbe non ricevere l'importo originariamente investito. Le informazioni e le opinioni espresse nel presente documento, soggette a variare senza preavviso nel tempo, sono quelle della società che lo ha redatto o delle società collegate, al momento della redazione del documento medesimo. I dati contenuti nel presente documento derivano da fonti che si presumono corrette e attendibili ma non sono state verificate da terze parti indipendenti. Per questo motivo l'accuratezza e la completezza di tali dati non sono garantite e nessuna responsabilità è assunta circa eventuali danni o perdite derivanti dall'uso delle informazioni fornite. Si applicano con prevalenza le condizioni di un'eventuale offerta o contratto che sia stato o che sarà stipulato o sottoscritto. Il presente documento è una comunicazione di marketing emessa da Allianz Global Investors GmbH, www.allianzgi.it, una società di gestione a responsabilità limitata di diritto tedesco, con sede legale in Bockenheimer Landstrasse 42-44, 60323 Francoforte sul Meno, iscritta al Registro Commerciale presso la Corte di Francoforte sul Meno col numero HRB 9340, autorizzata dalla BaFin (www.bafin.de). Allianz Global Investors GmbH ha stabilito una succursale in Italia, Allianz Global Investors GmbH, Succursale in Italia, via Durini 1 - 20122 Milano, soggetta alla vigilanza delle competenti Autorità italiane e tedesche in conformità alla normativa comunitaria. È vietata la duplicazione, pubblicazione o trasmissione dei contenuti del presente documento in qualsiasi forma; salvo consenso esplicito da parte di Allianz Global Investors GmbH.