

Active is: Guidare la conversazione con la Domandologia®

Come è strutturata una domanda aperta?

Negli articoli precedenti abbiamo spiegato la nostra tendenza a fare soprattutto domande chiuse, anche se non sono le più efficaci. Con una domanda chiusa abbiamo la percezione di raggiungere il risultato desiderato senza fare troppa fatica. Tuttavia, aver incassato comunque una risposta apparentemente valida tramite una serie di domande chiuse, frena il nostro cervello dall'uscire dalla zona di comfort e dal fare quindi domande aperte, che sono più impegnative da formulare.

Finora abbiamo imparato che le domande chiuse possono essere fatte solo in due contesti: se sono funzionali allo scopo di **controllo** ("Hai consegnato il carnet di assegni?") o se hanno come obiettivo il fare della **retorica** ("Non sarebbe ora di riflettere sul passaggio generazionale?"). In tutti gli altri casi, le domande chiuse devono essere assolutamente evitate. Ci accorgiamo che sono domande chiuse perché iniziano con un **verbo**.

Le domande aperte, invece, iniziano sempre con un avverbio o pronome (di tempo o di luogo) e per fortuna sono solo nove.

In particolare, distinguiamo quattro **pronomi interrogativi** (Chi? - Che? - Cosa? - Quale?) e cinque **avverbi interrogativi** (Come? - Dove? - Quando? - Quanto? - Perché?).

È sufficiente anteporre a qualsiasi domanda uno dei nove pronomi o avverbi e la domanda che scaturisce è **sicuramente** aperta. I due esempi di prima diventano quindi:

"Quando hai consegnato il carnet di assegni?"

"Cosa ne pensi di riflettere sul passaggio generazionale?"



Perché allora non facciamo sempre domande aperte? Perché le temiamo e perché ne abbiamo paura?

Il motivo è semplice: fare una domanda aperta implica molta più attenzione da parte nostra nella formulazione. Ne abbiamo paura anche perché siamo preoccupati dal numero infinito di possibili risposte che ci possono arrivare. E il fatto che ci vengano date risposte variegate e imprevedibili ci costringe a un maggior impegno intellettuale, poiché dovremmo ascoltare veramente, essere attenti. Come se non bastasse, successivamente all'ascolto dovremmo anche formulare una risposta che sia congruente e intelligente. Si tratta di una fatica importante per il nostro cervello, il quale tenta in tutti i modi di evitarla.

Un altro errore che spesso commettiamo quando facciamo domande è farne più di una, una di seguito all'altra. Il risultato in questo caso sarà poco redditizio. Purtroppo il cliente risponderà solo all'ultima domanda che gli abbiamo posto o a quella che più gli piace. Per questo motivo il mio consiglio è di porre una sola domanda per volta e attendere con pazienza la risposta. Prenditi tutto il tempo di ascoltare attentamente la risposta e formula la domanda successiva solo quando sarai sicuro di avere ottenuto le informazioni che desideravi. Puoi aiutarti usando un blocco notes per appuntare la domanda successiva e contare fino a 10... la pazienza è la virtù dei forti.

Nel prossimo articolo vedremo qual è la differenza tra una domanda aperta neutra e una domanda aperta influenzata.

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 "Sono già seguito da una banca". 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!

Sono già seguito da una banca

Il caso di Alessandro

Consulente Finanziario di Napoli

Mi sono avvicinato a un potenziale cliente che mi ha dato questa risposta: "Sono già seguito da una banca". Io ho cercato di spiegare che in banca non ha sicuramente un servizio personalizzato come glielo può offrire un consulente finanziario, ma questo argomento non ha funzionato. Cosa posso fare?

Il Domandologo® risponde

Se devi far cambiare idea al tuo cliente, la prima cosa da fare è una riformulazione costruttiva che ti consenta di aprire la porta che ora è chiusa: "Se ho ben capito, lei è già abituato a prendersi cura dei suoi risparmi, corretto? A quali condizioni sarebbe disposto di valutare di affiancare alla sua attuale banca la consulenza di un consulente finanziario?".

Come puoi osservare, ho formulato la domanda in modo aperto, utilizzando l'avverbio "come" all'inizio. Se avessi chiesto semplicemente: "È disposto a valutare di affiancare alla sua attuale banca la consulenza di un consulente finanziario?" (domanda chiusa), avrei rischiato nel 50% dei casi (secondo le leggi della statistica!) di incassare un bel "no", al quale difficilmente avrei potuto rimediare, se non riprovando con un'altra domanda aperta (del tipo: "Perché non è disposto?"). Insomma, la domanda aperta di solito è vincente.

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, soggetto 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.