

Segreti per creare rapport

Essenzialmente, alla base di una relazione c'è la conoscenza reciproca, vale a dire la prevedibilità di certe rispettive risposte; questo permette alla relazione di mantenersi stabile. Creare Rapport significa la costituzione di una "correlazione". In una correlazione le due persone rimangono in contatto anche dopo che si sono separate. In altre parole i loro pensieri, i loro modi di vedere rimangono "correlati" in una particolare maniera. La costituzione di una correlazione è il risultato del rapport e lo rende più semplice ed immediato.

E sempre bene non proporre regole rigide, ma l'esperienza insegna che le seguenti dodici "considerazioni" sono così efficaci, da poter essere elevate a REGOLE. Se le dimenticate, lo fate a vostro rischio e pericolo. Imparatele, e introducetele e vi assicurerete un successo finale che vi ricompenserà finanziariamente e moralmente.

REGOLA nr. 1 – Il potere della concentrazione

Evitate le dispersioni mentali. Se il vostro cervello sarà concentrato sarà molto più facile che si verifichino fenomeni non-locali tra la vostra mente e la mente del vostro interlocutore: in pratica che un pensiero passi da voi a lui. In realtà fenomeni non locali potrebbero succedere anche se voi non siete concentrati. In tal caso sarà lo stato di confusione mentale nel quale siete a passare da voi a lui. Dovete quindi in ogni momento, concentrarvi su quello che il vostro interlocutore sta dicendo. Questo perchè voi sapete quello che sapete, ma non sapete precisamente cosa il vostro interlocutore conosce. Vedrete come la vostra attenzione favorirà anche la concentrazione reciproca del vostro interlocutore.

Per la PNL3 è fondamentale sviluppare stati di "coerenza" mentale. Questi stati di coerenza possono essere immaginati come una grande serie di neuroni che lavorano insieme. La concentrazione è uno di questi stati.

REGOLA nr. 2 – Aiutare l'altro ad essere sè stesso



Ogni persona è un centro di attività. In una visione lineare noi costringiamo. In una visione quantistica noi lasciamo che l'altro si sviluppi secondo la sua naturale maniera di essere, il meno possibile vincolata a livello conscio. Quello che dobbiamo ricercare è infatti piuttosto uno stato di correlazione. Quando la sua mente entrerà in uno stato di miglior funzionamento sarà più facile la creazione di una correlazione con lui in quanto è naturale che vi sia correlazione tra le persone.

Per la PNL3, Aiutando l'altro ad essere sé stesso rendiamo più facile la creazione di un sistema non lineare dove potremo operare attraverso i principi della correlazione quantistica e favorire così processi di tipo non locale

In pratica ricordatevi di dare quindi sempre al vostro interlocutore il POTERE. La gente vuole potersi autodeterminare. Vogliono avere controllo. Se chi avete di fronte si sente in posizione subordinata può nascere il risentimento. Se volete essere apprezzati ricordatevi di apprezzare l'altro come essere umano già voi per primi. Una tattica è pensare e trovare gli elementi che rendono la persona di fronte a voi eccezionale. Pensate che è unico. MAI DISPREZZARE. In una visione quantistica disprezzare crea divisione e ci allontana dalla percezione della realtà che è unica. A questo punto succederà come un miracolo: saranno i vostri interlocutori stessi che rispetteranno il vostro giudizio e se stanno sinceramente cercando informazioni proietteranno apprezzamento e rispetto su di voi. Senza neppure chiederlo sarete al centro. E questo succede solo quando voi lo concedete al vostro interlocutore per primo. Questo permette anche di procedere e fare affari. Date ai vostri interlocutori l'abilità e il potere di prendere delle decisioni. Se i vostri interlocutori non hanno potere non ci potrà essere nessuna decisione, in quanto non saranno in grado di prenderla.

Una tra le maniere di dare potere alla gente è farla parlare. Dovete incoraggiarla a parlare. Se il vostro intento è persuasivo, può essere fatto anche attraverso domande che portino a conclusioni che voi sapete che possono convincere l'interlocutore, ma non eccedete mai. Lasciate che sia lui ad arrivare alla naturale conclusione che gli permetta di dire sì.

Come detto, non dovete invadere l'altro. Uno strumento allora non invasivo di trasmettere concetti sono le "metafore". Potete ad esempio raccontare storie di persone note che giungono alla stessa decisione.

Ricordate che fare esprimere consenso al vostro interlocutore è la procedura attraverso la quale gli date potere. Se non gli date lo spazio per essere d'accordo, per riflettere e giungere alla conclusione che quello che dite è sensato non arriverete da nessuna parte. Questo è il suo potere; poter accettare le vostre proposizioni.

Non perdetevi mai nelle tecnicità. La tecnicità uccide la comunicazione. Anche se quello che dice l'interlocutore può non essere sempre giusto, finché lui sta scegliendo in base alle sue credenze, finché il suo ragionamento lo porta alla conclusione, lasciatelo andare avanti.

Troppo spesso si perdono delle occasioni perchè si tenta di essere troppo tecnicamente specifici.

E' meglio equivocare dando potere all'interlocutore e guidare così la conversazione.

Nella vendita, se l'interlocutore vede nell'argomentazione qualcosa che voi non vedete, o un'applicazione che voi non apprezzate pienamente, non distruggete la sua immagine mentale.

Ognuno ha un suo quadro di riferimento. Lasciategli quindi avere potere di dirigere la sua conversazione a partire dalla sua cornice di riferimento e magari scoprirete voi stessi delle applicazioni che non avevate mai considerato.

E' importante cercare l'empatia, più che l'accordo ad ogni costo. Non dovete essere totalmente d'accordo. Quando, ad esempio, un cliente vi dice che il prezzo è troppo alto, e voi foste totalmente d'accordo, dovrete dire: "sì è vero, non dovrebbe comperarlo". Ma se voi veramente credete ciò, non arriverete da nessuna parte.

Empatizzare con loro, significa invece dire che voi comprendete le loro preoccupazioni per l'investimento che stanno per fare e che altri si sono sentiti nello stesso modo. Tuttavia, questi altri hanno comperato il prodotto e quello che hanno scoperto era che avevano effettuato un ottimo investimento poichè avevano ottenuto indietro più benefici di quanto avessero speso. In questa maniera si sono resi conto di aver preso la migliore decisione.

L'uso opportuno delle "transizioni empatiche" permette di risolvere tali problemi. In realtà, ogni transizione empatica è un ricalco e guida e consta dei seguenti punti:

1. **Mostrare comprensione per il loro problema**
2. **Effettuare un'osservazione vera su uno o più punti specifici del problema**
2. **Guidare a questo punto il vostro partner a comprendere di poter vedere il problema da un nuovo punto di vista.**

REGOLA NR. 3 – Ampliare lo sguardo ed Anticipare positivamente

I nostri pensieri influenzano la nostra realtà. Quando si tratta di categorizzare le persone, la sola conclusione che voi dovrete fare anticipatamente è che otterrete consenso senza farvi condizionare dal vostro passato. Troppo spesso il primo ostacolo nella comunicazione siamo noi stessi. Essenzialmente il metodo che vi proponiamo significa non dare certe strade per scontate o decidere basandosi esclusivamente sulle nostre memorie. Pensiamo che ogni momento è un momento nuovo e tutto è sempre possibile. Farsi condizionare dalle esperienze è un errore. Possono al limite servire come punto di riferimento per suggerirci altri comportamenti, ma nulla più. Le nostre memorie sono infatti un sistema chiuso che non può conoscere più di

quel che già contiene. Il mondo invece è pieno di opportunità che non aspettano che di essere colte. Un sistema ad opportunità domanda una curiosità continua di esplorare il mondo, senza farsi guidare da obiettivi troppo chiusi. In pratica è recuperare l'animo del bambino che scopre una realtà nuova e nello stesso tempo ha l'animo positivo. Le principali condizioni di successo della creazione mentale sono la precisione del concetto che vi si riferisce. Bisogna sempre specificare chiarissimamente ciò che si desidera facendo la nostra domanda. Dovete utilizzare una proiezione positiva. Pigliate come assunto che le persone di fronte a voi hanno bisogno, vogliono e desiderano quello che gli dovete proporre.

La PNL3 parte dalla considerazione che qualsiasi distinzione tra interno ed esterno dell'uomo tracciamo è arbitraria. Quella che chiamiamo realtà non è altro che un'interpretazione di frequenze (visive, uditive etc...) operata dalla nostra neurologia e dai nostri processi mentali e che ci crea l'illusione di una "separazione" dalla realtà esterna. Ma in realtà questa "realtà" esterna è interconnessa a noi. Ne consegue che i nostri pensieri possono influenzare la nostra realtà.

E' quindi importante che i nostri pensieri, intenzioni, idee, vadano in un'unica direzione.

Con questo atteggiamento mentale, sarete in grado di agire in una maniera tale da poter permettere al cliente di **PASSARE IL PUNTO DI CONSENSO**. Voi non sapete in anticipo in che maniera passerà oltre tale punto, ma sapete che lo farà. Voi sarete allora capaci di aiutare l'interlocutore ad arrivare al punto di decisione. Pensate che siete un assistente alla decisione dell'interlocutore, aiutandolo mentalmente a fare una scelta.

Anticipare positivamente è come andare nel futuro. Potete farlo. Potete proiettarvi vari minuti, ore, giorni, anche anni, nel futuro e immaginare come il vostro interlocutore potrà gioire dei risultati di quello che state esponendo.

Facendo così, creerete un futuro che non esiste ancora. Immaginerete un futuro per i vostri interlocutori.

Questo futuro diverrà realtà grazie alla vostra capacità di portarlo a prendere una decisione che lo porterà dall'immaginario al reale.

Pensate sempre anche che quello che avete immaginato è un futuro minimale, basato su quanto conoscete attuale, e che il futuro potrebbe essere ancora più radioso.

E' vostra responsabilità presupporre che la gente esprima consenso. Se ci dovesse essere un "no", fate sì che la gente lo dica e se ne assuma la piena responsabilità. Non dite "no" per la persona che avete di fronte. Sempre pensate e dite "sì" in ogni cosa che fate. Nel vostro parlare e nel vostro linguaggio del corpo. Nella vostra attitudine e nel vostro comportamento che modella. Nel vostro rispecchiare e nel vostro andare a ritmo. Nel vostro approccio e nelle vostre conclusioni attese. Abbiate un'attitudine positiva e l' la sentirà e ne sarà influenzato.

REGOLA NR. 4 – Ascoltare



MAI interrompere il vostro interlocutore. Fare così rischia di farlo sentire poco importante. Ricordate, voi siete il suo assistente. Siete lì per aiutarlo a capire e decidere.

Quando voi interrompete quello che lui sta dicendo, voi relegate tanto lui quanto i suoi commenti ad una posizione subordinata a quello che voi sentite che dovete dire.

Per la PNL3 noi possiamo interagire in maniera attiva con il nostro interlocutore anche solo ascoltandolo.

Troppo spesso, la gente dimentica l'effetto che le interruzioni hanno su coloro che sono brutalmente impediti di esprimere quello che stanno dicendo. Nessuno ama ciò. E' rude. Parecchie persone pensano che quello che hanno da dire sia così importante e informativo che non importa quello che l'altro sta dicendo al riguardo. Teoricamente può essere giusto; ma, ricordate, l'arte che stiamo trattando non è teoria... è una forma di arte e voi dovete dare espressione, e permettere al l'interlocutore di esprimersi pienamente riguardo all'argomento. In questo processo avrete l'opportunità di effettuare le altre tecniche che conoscete per stabilire "rapport": contatto oculare per mostrare che state ascoltando; ricalco e andare a ritmo.

Tutte queste tecniche si combineranno assieme come un grande aiuto per andare allo stesso passo del vostro interlocutore. Non distruggete tale opportunità!

REGOLA NR. 5 – Comprendere senza invadere

Ascoltate le idee del vostro interlocutore e non solo le sue parole. Mettetevi in una posizione di curiosità e di apprendimento. Ricordatevi di "sapere di non sapere".

Per la PNL3 ogni situazione comunicazionale è nuova e dobbiamo sempre ricordarci di "sapere di non sapere". Ogni "ora" è sempre un momento di inizio di una nuova realtà.

La persona di fronte è differente. La vostra interrelazione è unica. Il vostro "background" è diverso da quello di chiunque altro. La vostra educazione è differente.

Il vostro vocabolario è differente. Il vostro orientamento etnico può essere differente, la vostra esperienza di vita e le cose che hanno dato forma alla vostra percezione delle cose è diversa da quella di chiunque altro. Anche le vostre risposte alle varie parole e azioni di altre persone sono differenti. Gli altri agiscono e reagiscono in maniera differente a ciò che dite ed a ciò che fate. Per questa ragione, voi non dovete solo fare attenzione alla stretta definizione delle parole che udite. Dovete ascoltare attentamente e trovare il significato dietro le parole che sono usate.

Molte volte chi vi sta di fronte non conosce il significato celato dietro alle parole tecniche. Non conoscono neppure le frasi tecniche corrette da utilizzare per descrivere una determinata caratteristica che vogliono o un beneficio che si aspettano. Se l'interlocutore sta cercando di spiegare qualcosa che non gli è familiare, perchè ancora non lo possiede, voi dovete ascoltare le idee per determinare quello che realmente vuole. E dovete porre domande appropriate per farlo dire. Voi gli dovete ridire quello che voi pensate voglia significare e domandargli se avete capito correttamente.

Dovete prendervi la responsabilità di capire cosa lui ha in realtà nella sua mente ed entrare in sincronia con lui così da poter raggiungere una connessione che possa diventare empatia.

Dovete capire che voi, come persona che studia la comunicazione, vi esprimete meglio degli altri. Gli altri non posseggono la stessa abilità.

Nel processo della comunicazione, ci sono quattro elementi: il trasmettente, il ricevente, il messaggio e il metodo col quale è inviato il messaggio. Voi siete responsabile per il corretto funzionamento di tutti e quattro.

REGOLA NR. 6 – Rispettate lo spazio personale.

Le persone hanno sempre un certo spazio che non vogliono che venga invaso. Dovete prima guadagnare la fiducia se vi volete avvicinare.

Per la PNL3 la sensibilità non verbale è quella più importante

Guadagnate fiducia parlando prima di argomenti neutri e solo dopo entrando sull'argomento.

La vostra comunicazione non verbale è importante come la comunicazione verbale. Una buona maniera non verbale di ottenere una comprensione del vostro interlocutore è mantenere un contatto casuale con gli occhi di questo. E' importante comprendere il significato della parola "casuale". Non dovete essere eccessivamente oppressivo. Dopo tutto, i cani e gli altri animali si osservano vicendevolmente finchè uno non va via o non c'è una lotta per determinare chi deve dominare.

Guardatelo, fate un'osservazione, e guardate da un'altra parte. Poi, guardate di nuovo con un sorriso; modellate ed eventualmente rispecchiate tutte le volte che è appropriato. Mantenete ritmo con lui e guardatelo mentre parla. Questo gli

dimostrerà che state ascoltando e vi preoccupate di quello che ha da dire. Nella maggior parte dei casi, la gente ama parlare al fine di farvi sapere cosa vuole dall'intervista. Il contatto oculare gli fa capire che lo state ascoltando e aiuterà a creare "rapport"

REGOLA NR. 7 – Analizzare il tipo psicologico al di là delle apparenze

Non giudicate mai il vostro interlocutore in base alle apparenze. A causa di "backgrounds" differenti, la gente tende a vestirsi e a comportarsi nella maniera che gli sembra più accettabile da parte dei loro pari. Questo non ha assolutamente nulla a che fare con la loro capacità di rispondere alla comunicazione. Giudicare le persone dalle apparenze rischia di portarvi problemi.

Analogamente voi, utilizzate sempre parole per esprimere e non per impressionare.

Se siete troppo tecnici l'interlocutore non vi seguirà. Invece di sovraccaricare il cliente, operate più lievemente.

Non spaventate. Fate attenzione che tutto quello che dite, a partire dall'inizio della vostra conversazione con chi vi sta di fronte sia molto "user friendly".

Quanto alle mappe di "tipi psicologici" queste servono per "espandere la mente" a nuove possibilità che altrimenti non analizzerebbe.

REGOLA NR. 8 – Essere flessibili.

Così come nella danza bisogna seguire la musica, non abbiate uno stile rigido che cercate di applicare ad ogni persona con la quale venite in contatto. I vostri interlocutori si sentiranno più a loro agio se voi vi adatterete a ciascuno di loro. Adattandovi creerete rapport.

Per la PNL3 la comunicazione è un processo che inizia dal rendere flessibile il comunicatore. Ne consegue che il primo che deve lavorare con le metodiche di sviluppo di sé, senza trascurarne nessuna, è chi vuole comunicare bene.

In questo libro cerchiamo di "portarvi al centro". Invece che lasciare che vi identifichiate con un particolare modo di essere, vogliamo rendervi il più "fluidi" possibile. A questo punto la vostra comunicazione potrà essere più efficace ed armonica, perché la vostra energia non sarà più costretta in un'unica configurazione. Lo scopo di imparare come le persone "possono essere" ha anche il fine di permettere a voi di poter essere in qualsiasi maniera.

REGOLA NR. 9 – Mantenere Presenza.

Ricordatevi di voi stessi nella comunicazione. Non fatevi "mangiare" dalle parole dell'interlocutore.

Una tattica è mantenere presenza al proprio corpo.

Questo concetto è fondamentale in vari ambiti per un corretto svolgimento del rapporto.

Nella vendita, mantenendo la presenza significa anche mantenere il controllo. Siete allora in grado di dirigere gentilmente la conversazione dove volete che vada... ad una conclusione logica dove l'interlocutore "mentalmente accetta" tutte le suggestioni precedentemente inviate e finalmente gioisce del prodotto quando lo possiede.

Se voi perdete controllo e vi fate "prendere" dalla situazione, anche l'interlocutore perderà fiducia.

Nelle riunioni, stabilite anticipatamente gli obiettivi da raggiungere ed aiutate il dibattito a svolgersi con ordine.

Durante il dibattito mantenete sempre presenza a voi stessi.

Questo non significa imporsi, bensì agevolare il vostro interlocutore nella ricezione delle informazioni.

REGOLA NR. 10 – Creare un sistema armonioso con l'altro.

Il tutto è più delle parti che lo compongono. Quando comunicate, le personalità singole non esitano più. Esiste un insieme che proprio per questo potrà portare a soluzioni nuove a volte non previste precedentemente. Perché ciò avvenga più facilmente, è utile portare il vostro interlocutore a rispettarvi e ad avere fiducia in voi. Naturalmente, questo è anche lo scopo dello stabilire "rapport". Ascoltate qualsiasi cosa dica il vostro interlocutore con interesse genuino. Questa regola sembra ripetere la precedente, ma significa anche comprendere che il vostro linguaggio del corpo deve indicare il vostro sincero interesse in cosa l'altro sta dicendo. Piegatevi in avanti, ponete domande. Ricordate che ogni volta che la persona parla sta mentalmente interessandosi.

<p>Per la PNL3 il tutto è più della somma delle parti. Ne consegue che una comunicazione è tanto più significativa quanto più formerete un "sistema" armonioso con il vostro interlocutore.</p>

REGOLA NR.11 Andare con un ritmo

Quando parlate, mantenete una conversazione. Molte persone, ad un certo punto, iniziano una conversazione ad una via dove parlano, parlano, parlano. E' più efficace a volte fermarsi e ottenere feedback dell'interlocutore. Fermatevi ogni tanto ponendo delle domande che rinforzino quello che state dicendo e ottengano un feedback positivo che vi permetta di andare avanti. Ricordate sempre che state interagendo.

REGOLA NR. 12 Eliminate le paure e le apprensioni

Quello che porta la mente a non funzionare bene è la paura. Normalmente la mente funziona in maniera quantistica, è aperta e capace e può prendere in esame contemporaneamente da più parti ogni situazione. Ma al momento dell'azione molta gente si blocca. Perché?

Se vi è da prendere una decisione è naturale che vi possa essere una paura che altera la percezione della realtà. Ad esempio ogni potenziale compratore è preoccupato nel momento nel quale deve parlare con un venditore. Il consumatore medio ha paura di comperare.

Prendete il caso di un uomo che sa che deve comperare un'auto migliore. Sa che la vecchia sta cadendo a pezzi e che costa troppo ripararla. Inoltre, e questo è probabilmente più importante, non è affidabile, in quanto si rompe nei momenti più inopportuni. Sa che dovrà venderla al più presto, così si guarda attorno. E' a questo punto che inizia a spaventarsi: sa che dovrà prendere dei soldi e scambiarli con l'auto di cui ha tanto bisogno. Sa che se la vecchia verrà valutata poco dovrà lavorare per un pò di tempo per comperare la nuova.

Questa non è un'idea piacevole per un uomo che ha utilizzato questo vecchio rottame per così tanto tempo. Era motivato nel mantenerla e le emozioni che lo avevano motivato, assieme al tipo di logica utilizzato, sono ancora all'opera per trattenerlo dal comperare.

Inoltre, può aver sentito parlare di alcuni "bidoni" che la gente ha comperato quando ha scambiato la propria auto. E' più facile che abbia sentito storie del genere piuttosto che storie meravigliose riguardo al piacere di possedere un'auto nuova raccontate dal proprietario di una di queste. E, naturalmente, se ascolta queste storie felici dal venditore, sospetta solo che si tratti di "sotterfugi di vendita" per prendere i suoi soldi. La sua critica sta lavorando contro la soddisfazione dei suoi bisogni elementari, e anche contro i suoi desideri relativi ad un buon mezzo di trasporto.

Le tecniche di vendita sono efficienti solo in presenza di un buon rapport.

Applicate i consigli soprastanti e ne trarrete immensa soddisfazione!