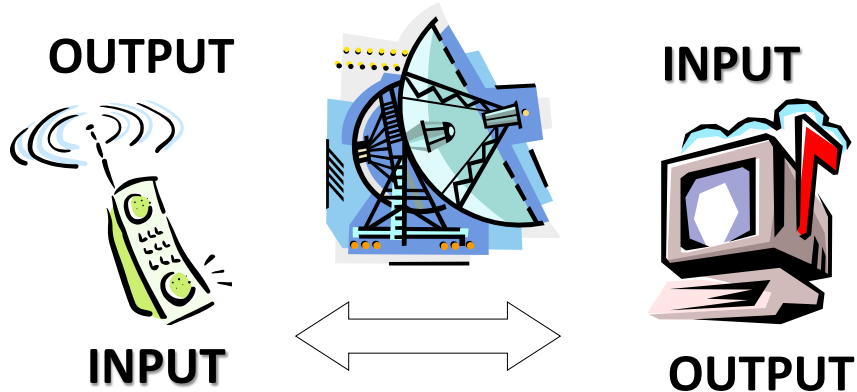


# PROCESSO DI COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE: TRASMISSIONE di una **INFORMAZIONE** da un **EMITTENTE** a un **RICEVENTE**

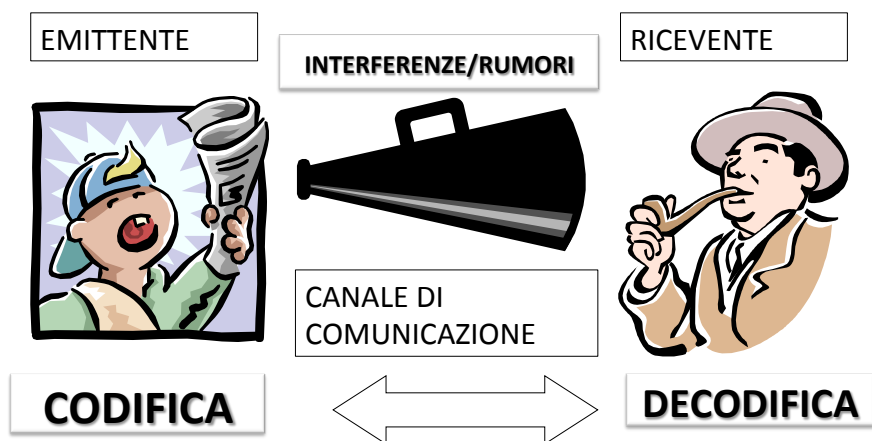


r.croci@libero.it

CONtatto

3

## ELEMENTI DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE



r.croci@libero.it

CONtatto

4

# CODIFICA

1. Conoscenza di sé stessi e limiti
2. Quanto mi amo e considero gli altri
3. Stato emotivo momentaneo
4. Stato fisico e mentale
5. Motivazioni soggettive
6. Valori personali (*cultura, radici, religione, istruzione, ...*)
7. Esperienze precedenti
8. Ruolo sociale (*in famiglia, in azienda, nel gruppo, nella società*)

EMITTENTE



**PNL**  
Programmazione Neuro  
Linguistica

r.croci@libero.it

CONtatto

5

# COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

**1. CONTENUTO (COSA)  
SORGENTE MENTALE**

EMITTENTE



**2. RELAZIONE (COME)  
SORGENTE EMOZIONALE**

r.croci@libero.it

CONtatto

6

## EMISSIONE DEL MESSAGGIO

1. RIORDINO DELLE IDEE  
*"pensare a cosa dire"*
2. CONCETTUALIZZARE CONTENUTO  
*"dare un senso compiuto"*
3. CODIFICA DEL MESSAGGIO  
*"trovare le parole e il modo giusto"*

EMITTENTE



r.croci@libero.it

CONtatto

7

## COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

RICEVENTE



1. Conoscenza di sé stessi e limiti
2. Quanto mi amo e considero gli altri
3. Stato emotivo momentaneo
4. Stato fisico e mentale
5. Motivazioni soggettive
6. Valori personali (*cultura, radici, religione, istruzione, ...*)
7. Esperienze precedenti
8. Ruolo sociale (*in famiglia, in azienda, nel gruppo, nella società*)

r.croci@libero.it

CONtatto

8

## RICEZIONE DEL MESSAGGIO

1. PERCEZIONE  
*"intuizione, come ti vedo io"*
2. DECODIFICA  
*"ascolto, lettura dei codici"*
3. COMPrensIONE  
*"traduzione messaggio in idea mentale"*
4. CONCETTUALIZZAZIONE  
*"sintesi mentale, ti è chiaro il concetto?"*
5. MEMORIZZAZIONE  
*"archiviazione in memoria"*
6. RESTITUZIONE  
*"riprendere il messaggio archiviato, associazione"*

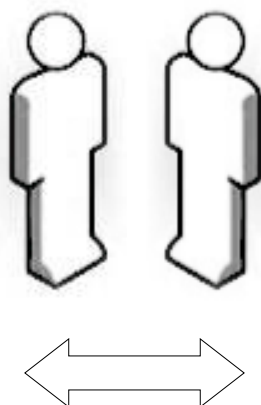


r.croci@libero.it

CONtatto

9

## BOLLA D'ARIA - PROSSEMICA



< 1m	CONFIDENZA
1 – 1,3 m	INFORMALITA'
1,3 – 2 m	FORMALITA'
> 2 m	LONTANANZA

r.croci@libero.it

CONtatto


10

## STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- VERBALE
- PARAVERBALE
  - tono di voce
  - volume
  - ritmo
- NON VERBALE
  - sguardo e mimica facciale
  - prossemica
  - postura
  - gesti
  - abbigliamento

**7%\***

**38%**



**55%**

\* Max 50% se  
Confidenza

FONTE: A. Meherabian

CONtatto

11

r.croci@libero.it

## STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

**COMUNICAZIONE  
TELEFONICA**

**20%**

**VERBALE**

**80%**

**TONO  
COLORE  
ALTEZZA VOCE**



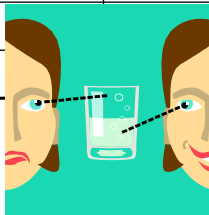
CONtatto

12

r.croci@libero.it

## DA NEGATIVA A POSITIVA

<b>Negativa</b>	<b>Positiva</b>
Domani dovrei poter controllare	<b>Domani controllo</b>
Mai	<b>Sempre</b>
Probabile	<b>Sicuramente</b>
Problema	<b>Opportunità</b>
--	<b>NOVITA'</b>



TURING - Roberto Croci

CONtatto

13

## SUGGERIZIONE POSITIVA

Danno certezza di  
**SOLUZIONE**  
e orientano verso il  
**POSITIVO**



r.croci@libero.it

<b>Nuovo</b>	È un albergo completamente nuovo
<b>Nascita</b>	È una nuova destinazione
<b>Crescita</b>	È una domanda sempre in crescita
<b>Sviluppo</b>	Anche per sviluppare contatti
<b>Obiettivi Comuni</b>	È un interesse comune di consigliarla al meglio
<b>Opportunità</b>	È una bella opportunità
<b>Sempre</b>	Sempre, sempre
<b>Sicuramente</b>	Sicuramente la chiamo

CONtatto

14

# SUGGERZIONE NEGATIVA

**Influenza  
negativa  
INCONSCIA**



<b>Rubare</b>	Le rubo un attimo
<b>Attimo</b>	Può dedicarmi un attimo
<b>Disturbare</b>	Non vorrei disturbare
<b>Annoiare</b>	Non intendo annoiarla, ...
<b>Problemi</b>	Ho dei problemi a ...
<b>Carenze</b>	Vi sono state carenze ...
<b>Sbagli</b>	Si sono verificati degli sbagli ...
<b>Inganno</b>	Non la voglio ingannare, ma ...
<b>Convincere</b>	Non la voglio convincere, ma ...

r.croci@libero.it

CONtatto

15

# COMUNICAZIONE DIVERGENTE

**Crea disinteresse  
Influenza  
negativamente**



<b>IO</b>	<i>Io ti dico; solo io posso fare; io non ho fatto</i>
<b>NO</b>	<i>No, non si può fare; No non credo sia giusto</i>
<b>Dubbio</b>	<i>Spero di riuscire Cercherò di fare il possibile Se mi impegno Possiamo farcela se.. Se ci sforziamo un po' ...</i>
<b>Condizionale</b>	<i>Vorrei; Cercherei; Farei Vedo cosa posso fare Potrei vedere</i>

r.croci@libero.it

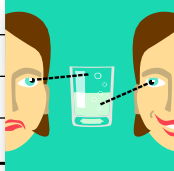
CONtatto

16



## DA NEGATIVA A POSITIVA

Negativa	Positiva
La mia idea che vi presento	Le idee che vedremo insieme
NO!	Guardi, non abbiamo, ma ...
Domani dovrei poter controllare	Domani controllo
Non lo so! (... e non mi importa)	Non lo so, ora mi informo
Non possiamo farlo	Quello che possiamo fare è ...
Lei deve ...; Lei ha sbagliato!	Lei dovrebbe ... Bisognerebbe ...
Un attimo; un secondo;	Mi ci vorrà qualche minuto, Lei può attendere?
Mai	Sempre
Probabile	Sicuramente
Problema	Opportunità



r.croci@libero.it

CONtatto

17

## 4 MOMENTI DEL SERVIZIO ECCELLENTE



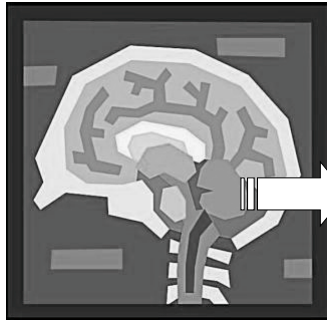
- 1. GUARDAMI**
- 2. SORRIDIMI**
- 3. PARLAMI**
- 4. RINGRAZIAMI**

TURing - Roberto Croci

CONtatto

18

## COME DECIDE IL VECCHIO CERVELLO



**CLIENTE**

- 1 EGO-CENTRICO  
→ nome
- 2 GLI PIACE IL CONTRASTO  
→ comprende/non comprende  
→ Es. la q.ta comprende/ non compr.
- 3 FATTI NON PAROLE  
→ Fatti referenza attiva, "prop"
- 4 RICORDA INIZIO+FINE  
→ nome
- 5 VISIVO  
→ Fotografie, cartine
- 6 RICORDA EMOZIONI  
→ Punto G tuo & suo

TURing - Roberto Croci

CONtatto

19

## ASCOLTARE

1. STARE ATTENTI E NON FINGERE
2. DARE SEGNALE DI ATTENZIONE  
(busto E testa verso il Cliente, sguardo)
3. NON PENSARE A PRIORI, NON INTERROMPERE
4. NON PENSARE ALLA RISPOSTA MENTRE PARLA
5. CHIEDERE CONFERMA  
(se ho capito Lei ...)
6. ANNUIRE SEMPRE (= capisco La sto seguendo)  
(SI, sono d'accordo, però..., SI è vero però...)
7. CAPIRE MESSAGGI NASCOSTI  
(ho visto a X € in meno = riscontro)  
(questo abito è per 5 anni in meno = complimento)

TURing - Roberto Croci

CONtatto

20

# FASI DI VENDITA



1. ACCOGLIENZA
2. SCOPERTA
3. ARGOMENTAZIONI
4. OBIEZIONI
5. CONCLUSIONI
6. CONMIATO

TURing - Roberto Croci

CONtatto

21

# 1. ACCOGLIENZA

<ol style="list-style-type: none"> <li>1.SGUARDO</li> <li>2.SORRISO</li> <li>3.SALUTO 1</li> <li>4.TEMPO GIUSTO</li> <li>5.SALUTO 2</li> <li>6.APPROCCIO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.<i>Ti ho visto</i></li> <li>2.<i>Ci sono</i></li> <li>3.<i>Ti ho riconosciuto</i></li> <li>4.<i>Sono attento</i></li> <li>5.<i>Conosciamoci</i></li> <li>6.<i>Siamo insieme</i></li> </ol>
---	---

TURing - Roberto Croci

CONtatto

22

## CI GIOCHIAMO LA RELAZIONE



20%

30%

50%

TURing - Roberto Croci

CONtatto

23

## 1 EMOZIONE 1000 PAROLE



**Sono rimasta stupita  
di poter rimanere sola  
con il rumore del  
mare, per delle ore,  
anche a luglio! nei  
FIORDI della costa  
NORD di IBIZA!**

r.croci@libero.it

CONtatto

24

## 1 FOTO 1000 PAROLE



La Spiaggia dei Conigli è l'unica spiaggia italiana dove puoi camminare per un kilometro, come alle Maldive o nel Mar Rosso, dove depongono le uova le tartarughe!

r.croci@libero.it

CONtatto

25

## 1 CARTINA 1000 PAROLE



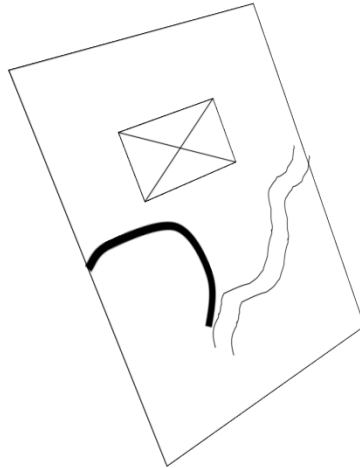
Marsa Alam è sotto Sharm, sulla costa dell'Egitto, è sul Mar Rosso, vicino al Sudan, all'altezza di Luxor, ...

r.croci@libero.it

CONtatto

26

## 1 SCHIZZO, IO C'ERO !



... è bello perché il  
Mini Club è vicino al  
mare, ma ha una sua  
spiaggia protetta, Lei  
ci arriva da ...

r.croci@libero.it

CONtatto

27

## TELEFONATA INBOUND

**Buongiorno/Buonasera,  
ATL CUNEO  
[sono Anna]**



TURing - Roberto Croci

CONtatto

28

## TELEFONATA OUTBOUND

Buongiorno/Buonasera,  
[sono] SARA di ATL  
CUNEO, posso parlarLE?



TURing - Roberto Croci

CONtatto

29

## POSIZIONI ESISTENZIALI

- Io non sono ok,  
gli altri sì.
- Io sono ok,  
gli altri no.
- Io non sono ok,  
gli altri neppure.
- Io sono ok,  
anche gli altri lo sono.

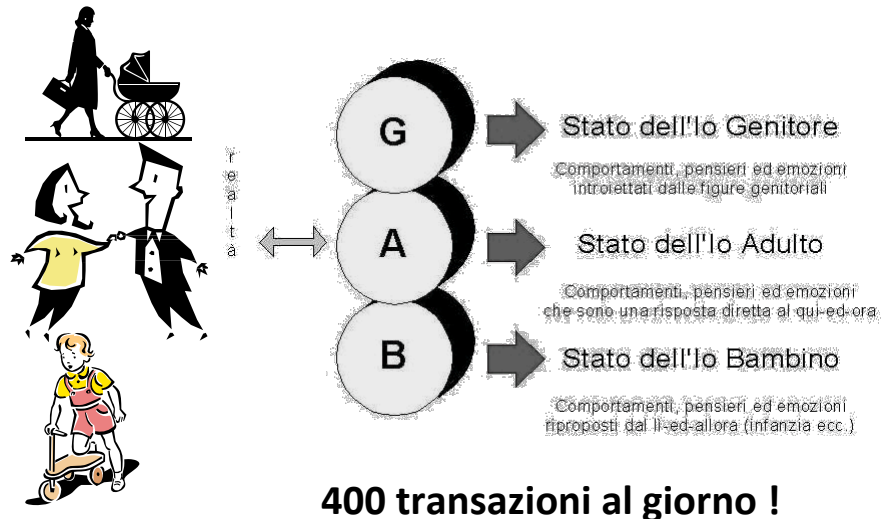


r.croci@libero.it

CONtatto

30

## ANALISI TRANSAZIONALE: STATI DELL'IO



r.croci@libero.it

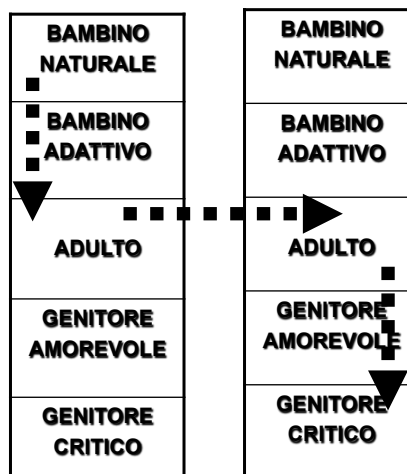
CONtatto

31

## CONFLITTI GESTITI

In una vita sana ed equilibrata, i messaggi del Genitore non dovrebbero mai arrivare direttamente al Bambino, ma passare per il **filtro dell'Adulto**.

È solo l'Adulto, che può fare un'attenta valutazione e decidere, al di fuori dei timori che risalgono alla primissima infanzia.



r.croci@libero.it

CONtatto

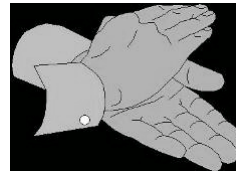
32



# RICONOSCIMENTI

*Un sorriso che non dai è un sorriso che non riceverai.*

- il ringraziamento,
- il riconoscimento per qualche nostra abilità,
- l'apprezzamento per qualcosa che abbiamo fatto,
- il tocco fisico,
- l'ascolto attivo,
- le comunicazioni non verbali (sorrisi, gesti, ecc.).



r.croci@libero.it

CONtatto

33

## Le 6 parole più importanti

DECISAMENTE	HAI	FATTO	UN	OTTIMO	LAVORO
-------------	-----	-------	----	--------	--------

## Le 5 parole più importanti

CREDO	PROPRIO	DI	ESSERMI	SBAGLIATO
-------	---------	----	---------	-----------

## Le 4 parole più importanti

CHE	COSA	NE	PENSI?
-----	------	----	--------

## Le 3 parole più importanti

PER	FAVORE	POTRESTI ...
-----	--------	--------------

## Le 2 parole più importanti

GRAZIE	MILLE
--------	-------

## La parola meno importante

IO
----

## La parola più importante

NOI
-----

CONtatto

34