



Massimo Franceschetti

FORMARE ALLE RELAZIONI

Il potere della comunicazione

Creare fiducia e gestire lo stress del cliente



ANCP

associazione nazionale consulenti patrimoniali

La fiducia

Futuro

Aspettative

Rischio

Incertezza



La sfiducia

DIFFUSA

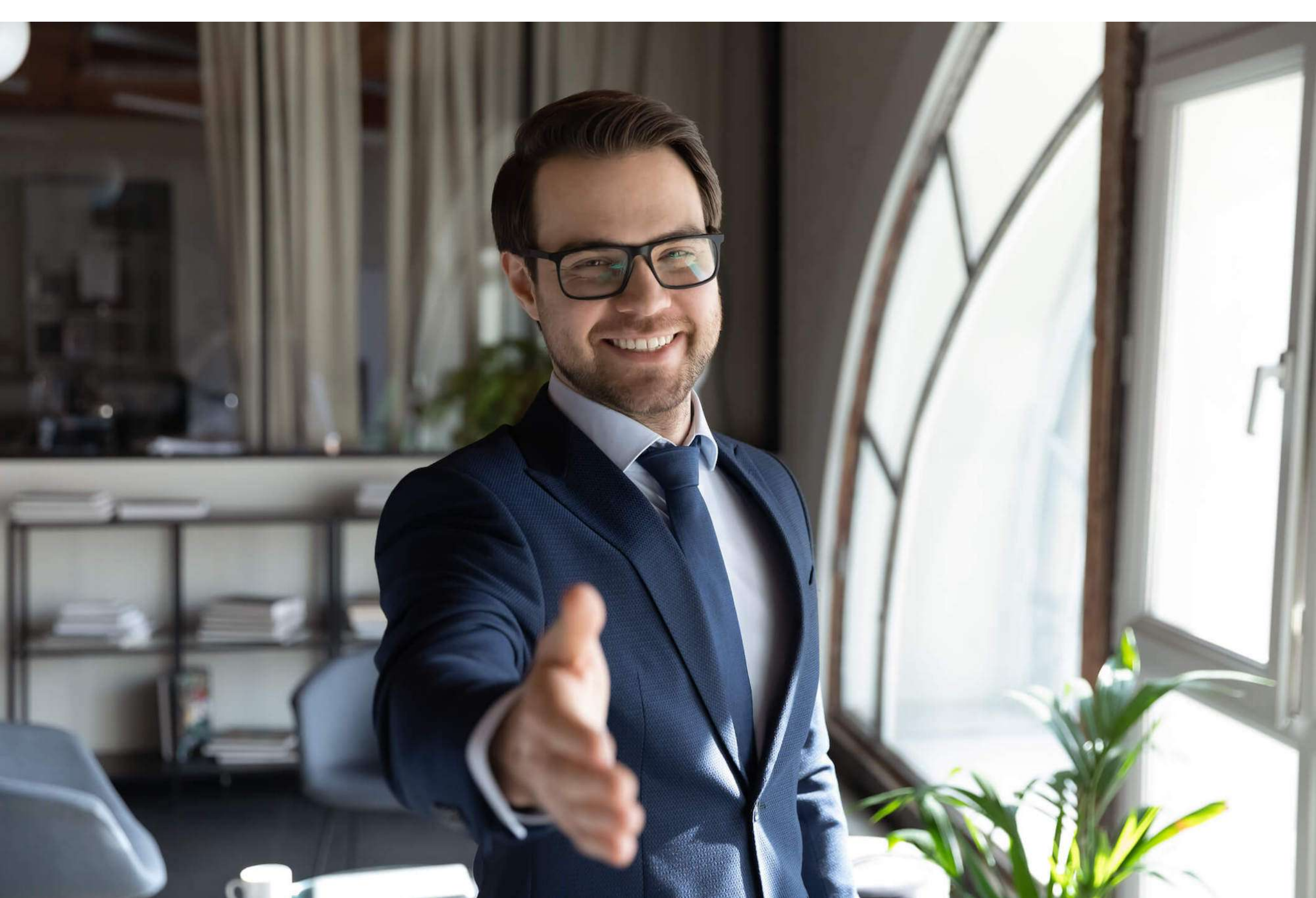
DIFFICILE DA RIMEDIARE

COSTA

Il ruolo dei media

Esagerazione

Assolutizzazione



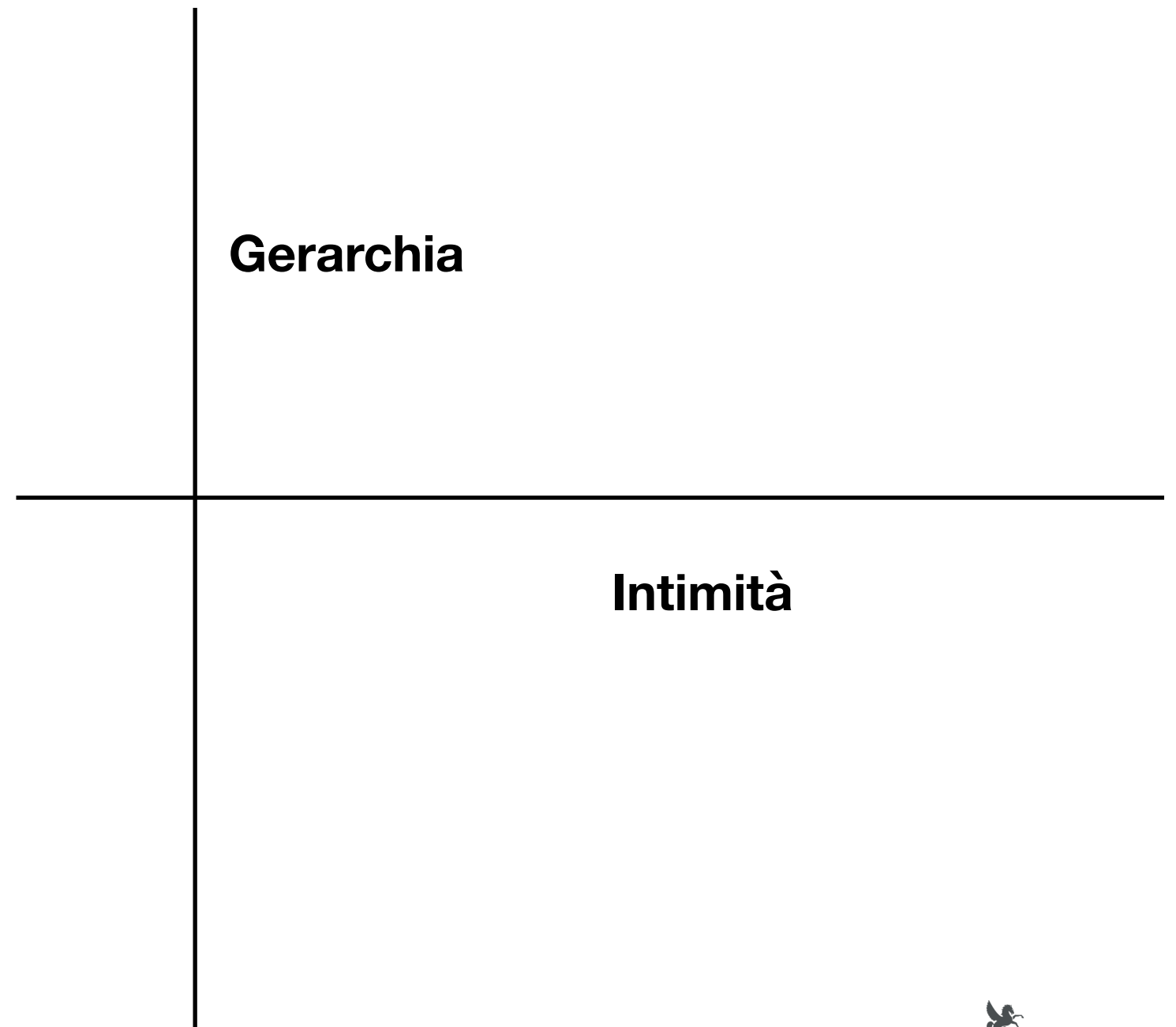
Le basi della comunicazione

Potere

Valore

Le relazioni si definiscono a partire da...

Come è
distribuito il
potere?



**Una domanda a cui rispondiamo
sempre...**

Quanto valgo per te?

La fiducia: come si comunica?

Ascolto

Cosa dice?

Cosa si aspetta?

Cosa prova?

La fiducia: come si comunica?



Competenza

Rispiego

Sicuro

Risultati

La fiducia: come si comunica?



Autenticità

Sincero
Trasparente

La fiducia: come si comunica?



Coerenza

Congruente

Consequente

La fiducia

Competente

Autentico

Coerente

**“Le persone si fidano più degli occhi
che delle orecchie”**

–Erodoto

Lo stress del cliente

Futuro

Aspettative

Rischio

Incertezza

Lo stress del cliente



Ansia

Rabbia



Ansia

Immaginazione usata male

Esagerazione Assolutizzazione

Ansia: cosa fare?

Accettare

Esserci

Usare dati

Dare tempo

Dare alternative

...

Rabbia

Attesa delusa

Inconsapevole

Attaccamento

Rabbia: cosa fare

Accettare
Comprendere
Offrire alternative
Riparare

...

Conclusioni

- “Non è facile”, è vero, ma non per questo bisogna desistere dal fare qualcosa.
- Iniziare a fare qualcosa per poter poi ottenere risultati nuovi

“Per arrivare alla città che non conosci, occorre prendere la strada che non conosci”.

– San Giovanni della Croce

Riferimenti

Andrea Pozzobon, *La costruzione della fiducia in famiglia e nelle comunità*, Mimesis Edizioni.

Alberto Fedel, *Grazie del reclamo*, Franco Angeli Editore

Marshall B. Rosenberg, *Le sorprendenti funzioni della rabbia*, Edizioni Esserci.

Valentina d'Urso, *Arrabbiarsi*, Il Mulino.

Maria Rita Ciceri, *La paura*, Il Mulino.

Christophe André, *Chi ha paura della paura?*, Corbaccio.

William Ury, *Risolvere conflitti*, Alessio Roberti.

Altri testi si possono scaricare gratuitamente dal sito www.massimofranceschetti.it



Massimo Franceschetti

FORMARE ALLE RELAZIONI

Mobile + 39 328 4766882

www.massimofranceschetti.it

f in