



# Comunicare efficacemente

---

La comunicazione è uno **strumento fondamentale** per l'attività di un professionista,  
ma può anche rappresentare una **fonte di criticità** se non si riesce a gestire in modo efficace.

# 3 step per comunicare efficacemente

1. scegliere lo **strumento** di comunicazione **più adatto al contenuto**
2. **pianificare** la comunicazione (soprattutto telefonate e appuntamenti)
3. **strutturare e gestire** la comunicazione perché sia **coerente** con il nostro obiettivo

# 1. Scegliere gli strumenti

- ◆ La scelta degli strumenti di comunicazione da utilizzare va fatta PRIMA di comunicare.
- ◆ Fa parte della definizione dei PROCESSI di lavoro.
- ◆ In concreto, dovrete PRE-DEFINIRE quale mezzo di comunicazione utilizzerete in ogni FASE del lavoro.

*esempi: nella fase di conoscenza del cliente il mezzo più adatto è il colloquio di persona;*

*nella fase di aggiornamento dello stato di avanzamento di una pratica il mezzo di comunicazione più adeguato è la mail*

**Informate** i vostri clienti  
di **quali mezzi** di comunicazione verranno utilizzati  
nelle **diverse fasi** della pratica

# La comunicazione SINCRONA

- ◆ gli strumenti per la comunicazione SINCRONA sono
  - \* colloquio / riunione in presenza
  - \* colloquio / riunione via Skype (o simili)
  - \* telefonata
- ◆ la gestione della comunicazione SINCRONA richiede di “governare efficacemente” il flusso delle interazioni tra gli interlocutori, perciò richiede una certa abilità da parte del professionista ed è potenzialmente dispendiosa
- ◆ conseguentemente la comunicazione SINCRONA va utilizzata solo quando
  - ▶ c'è effettiva ed oggettiva URGENZA di risposta
  - ▶ è necessario un confronto su questioni strategiche (NON operative!!!)

# La comunicazione ASINCRONA

- ◆ gli strumenti per la comunicazione ASINCRONA sono
  - \* e-mail
  - \* lettere / comunicazioni scritte
  - \* SMS
- ◆ l'utilizzo della comunicazione ASINCRONA consente una migliore gestione dei tempi e delle priorità
- ◆ conseguentemente la comunicazione ASINCRONA è altamente raccomandata
  - ▶ quando non c'è oggettiva urgenza
  - ▶ per tutte le situazioni di scambio informazioni a contenuto operativo

# Suggerimenti utili

- \* dare sempre una struttura alla comunicazione scritta
- \* EVITARE periodi lunghi ed articolati
- \* NON utilizzare gli SMS per “conversazioni” e lunghi scambi
- \* valutare **se** utilizzare *Whatsapp* negli scambi con i clienti (?)
- \* utilizzare *Whatsapp* SOLO in casi di reale urgenza



## 2. Pianificare la comunicazione

- ◆ le comunicazioni (soprattutto quelle con i clienti) vanno pianificate  
ovvero: *scritte in agenda*
- ◆ pianificare significa anche pre-definire *la durata massima* dell'incontro/  
telefonata
- ◆ gli incontri vanno gestiti solo *su appuntamento*
- ◆ le telefonate vanno gestite come *appuntamenti telefonici*
- ◆ le telefonate ricevute vanno *gestite*

Se **non** volete essere “vittime”

della comunicazione

(ma volete utilizzarla come strumento di lavoro)

**dovete essere voi a “guidare”**

# 3. Strutturare la comunicazione

## ◆ PRIMA

- ▶ avere chiaro l'obiettivo di *quella* comunicazione
- ▶ preparare una “scaletta” scritta (*check list*) sia che si tratti di dare informazioni sia che si tratti di ottenere informazioni
- ▶ *stimare le tempistiche (massime)*

## ◆ DURANTE

- ▶ *verificare il progress sulla check list*
- ▶ *gestire il flusso della comunicazione ( e l'interlocutore!)*

# 3. Strutturare la comunicazione

## ◆ AL TERMINE

- ▶ fare una breve sintesi dei “prossimi passi”/scadenze
- ▶ fare un riepilogo delle cose da fare

## ◆ DOPO

- ▶ *organizzare le informazioni raccolte*
- ▶ *aggiornare altri colleghi se necessario/opportuno*
- ▶ *annotare in agenda eventuali appuntamenti / scadenze successive*

# Gestire gli interlocutori: suggerimenti utili

- \* **Interlocutore prolisso:** interrompete gentilmente e riformulate in sintesi
- \* **Interlocutore divergente:** interrompete gentilmente e fate domande precise
- \* **Interlocutore troppo analitico:** *“la ringrazio dei dettagli in questi momento è importante approfondire solo questi punti .....”; “se a valle della telefonata mi scrivesse una mail di riepilogo delle sue domande le potrò rispondere con la dovuta attenzione...”*
- \* **Interlocutore che amplia le questioni:** *“mi spiace ma in questa occasione dovremo concentrarci sugli aspetti più essenziali. Affronteremo in un’altra occasione gli aspetti tralasciati....”*

Una volta chiarita **la strategia di gestione,**

si tratta di

trovare la **formula** più opportuna per applicarla

senza urtare la **sensibilità** dell'interlocutore.

# Link utili: approfondimenti

- D. CARNEGIE Come trattare gli altri e farseli amici; Bompiani
- S.GAMBERINI, E.RUSSO Come gestire al meglio la propria posta elettronica, F.ANGELI ed Trend
- M.GIANTIN Gestire i clienti al telefono. Tecniche e consigli per affrontare le telefonate di lavoro, F.ANGELI
- D. PINK I segreti della scienza per scegliere il momento giusto, FELTRINELLI



[www.fabianapalu.com](http://www.fabianapalu.com)

---