



Parla l'inconscio della cliente

I segnali extraverbali involontari sono un prezioso accesso allo stato emotivo più profondo e autentico della cliente. Ci indicano che siamo sulla buona strada o che la cliente non gradisce la nostra proposta, o che ci stiamo dilungando troppo. Non importa tanto quante cose raccontiamo, quanto il sapere cosa dire al singolo cliente nel momento specifico.

INTERPRETARE LA CNV INVOLONTARIA

Quando percepiamo la scarica tensiva che si manifesta con un gesto o microespressione della cliente dobbiamo accendere la nostra attenzione, considerare il contesto-ambiente,

classificare il segnale di **interesse**, **gradimento** o **rifiuto**, osservare la sua eventuale ripetizione e porlo in relazione con altri segnali contestuali.

Si tratta in realtà di attimi, che con un po' di allenamento ci risulteranno davvero preziosi.

SEGNALI DI INTERESSE E GRADIMENTO: AVANTI!

Sono quelli che ci indicano che siamo sulla buona strada. Il loro intensificarsi ci dice che siamo arrivati al momento *gold*: procediamo decisi e chiudiamo la vendita. Dilungarsi in spiegazioni ulteriori potrebbe avere, in questo momento, l'effetto di *raffreddare* la cliente e farci perdere qualche opportunità. La cliente "c'è" se:

Sapere interpretare la comunicazione non verbale della cliente significa mettersi in ascolto delle sue esigenze inesprese



- annuisce con la testa con piccoli movimenti
- compie un piccolo movimento del busto verso di noi oppure porta un piede in avanti
- fa un leggero movimento buccinatore con le labbra (una leggera contrazione

delle labbra come per un quasi impercettibile bacio)

- umetta le labbra con un gesto accennato e rapido. Se poi la lingua si muove più lentamente sul labbro superiore, il gradimento è decisamente alto!

SEGNALI DI PERPLESSITÀ

Altrettanto preziosi per noi sono i segnali di dubbio o rifiuto, come quando la cliente:

- oscilla all'indietro o arretra con un piede
- incrocia le braccia
- massaggia il mento con la mano: è perplessa o ha bisogno di capire meglio
- si sfrega il naso: particolarmente indicativo il gesto di fregare il dito sotto il naso
- raschia la gola mentre ascolta o parla
- ritrae le labbra
- guarda l'orologio: desidera essere altrove, ha fretta: un gesto, questo, che può anche essere intenzionale

Un sorriso autentico

Per quanto la lettura delle microespressioni sia materia di esperti, tutti possiamo cogliere un sorriso sincero in presenza di indizi come:

- *crow' feet wrinkles* - le rughe perioculari, ovvero le cosiddette zampe di gallina che preferiamo chiamare "raggi di sole"
- *effetto push up all'altezza degli zigomi* poiché i lineamenti del volto tendono verso l'alto
- *espressione delle labbra che tende leggermente verso l'alto: si intravedono i denti e non c'è tensione nel gesto.*

- i piedi non sono direzionati verso di noi, o puntano l'uscita: un segnale di fretta e proiezione verso altro
- ha una microespressione asimmetrica delle labbra
- manifesta tensione muscolare a livello della mandibola: la cliente è decisamente tesa, le nostre parole non l'hanno soddisfatta ed è giunto il momento di modificare la strategia per farle cambiare innanzitutto "stato".

SEGNALI DI BUGIA O INCONGRUENZA:

QUANDO LA CLIENTE MENTE

A volte la cliente ci restituisce un feedback verbale positivo pur non essendo convinta. Accade per diverse ragioni e circostanze ambientali. È utile per noi intercettare quindi qualche "lie detector". Ecco alcuni esempi da considerare con la dovuta cautela e da leggere nella congruenza complessiva dei segnali:

SEGNALI NON VERBALI

- si gratta il naso mentre parla
- scrolla le spalle in maniera asimmetrica
- copre la bocca con la mano mentre parla: è un gesto inconscio che rivela disallineamento, perplessità o vergogna per quello che sta dicendo. Attenzione però: il gesto potrebbe segnalare imbarazzo per problemi ai denti o alitosi

SEGNALI PARAVERBALI

- ha picchi acuti nella voce
- schiarisce la voce
- abbassa la voce

La comunicazione non verbale passa attraverso la nostra immagine. Dedicheremo il prossimo appuntamento alla cura del nostro look quotidiano, nell'ottica di una sempre maggiore efficacia relazionale sul lavoro e del nostro benessere personale.

di Sarah Cossu

Consulente e formatrice

Managing director di We! Wellness