Le competenze relazionali e la filiera corta. Il Dialogo con il cliente

23.11.2026



Scegliete i vostri clienti ……
e sceglierete il vostro futuro
(Seth Godin)

Non esiste una ricetta ma un metodo (A. Pasquini)



Mi presento

Chi sono

Donato Ferrucci

Agronomo e Coach

Libero professionista

ORDINE
DEI DOTTORI AGRONOMI
E DEI DOTTORI FORESTALI
DELLA PROVINCIA DI VITERBO

Ministero della Giustizia

Master in **Diritto Alimentare** - Università della Tuscia

Master in **Business Coaching** Qualificato **Sales Coach**

Associazione Italiana Coach Professionisti

N. di registrazione 2208

I miei valori

Gentilezza

Condivisione

Leadership

ORDINE
DEI DOTTORI AGRONOMI
E DEI DOTTORI FORESTALI
DELLA PROVINCIA DI VITERBO

Ministero della Giustizia

Per info e pubblicazioni
Google: Donato
Ferrucci Agronomo

Cosa faccio

Bioagricert srl
Ricerca & Sviluppo, risorse umane e formazione

Ordine Dottori Agronomi e Forestali di Viterbo
Presidente

Titolare Corsi ITS Academy Roma/Viterbo.
Certificazione prodotti bio/Tecniche di audit
Legislazione e qualità dei prodotti alimentari

Redazione **www.rivistadiagraria.org**

donatoferrucci@alice.it
www.donatoferrucci.it
www.agriavengers.it

bioagricert
A FOODCHAIN ID COMPANY

ITSAgro*

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA

Un'esperienza di divulgazione



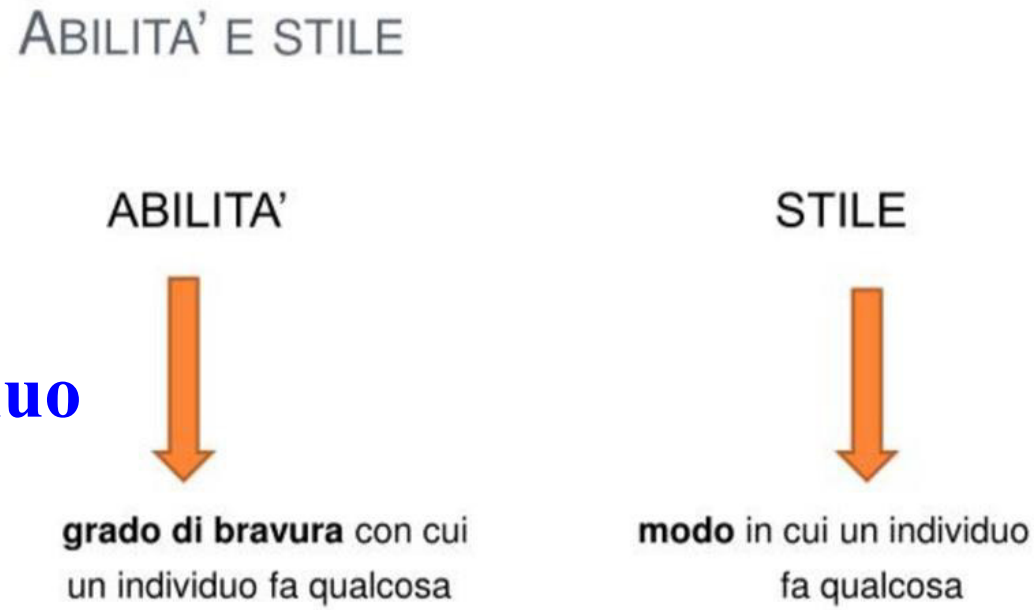




Bestseller in Sociologia

A inizio gennaio 2025, il Word Economic Forum ha pubblicato un nuovo rapporto chiamato “Future of Jobs 2025”, vengono citate le 10 competenze in più rapida crescita entro il 2030 saranno:

- AI e big data
- Reti e sicurezza informativa
- Alfabetizzazione tecnologica
- **Pensiero creativo**
- **Resilienza, flessibilità e agilità**
- **Curiosità e apprendimento continuo**
- **Leadership e influenza sociale**
- **Gestione dei talenti**
- Pensiero analitico
- Gestione ambientale



Pensiero creativo … CREARE



- Abilità nel trovare alternative
- Curiosità
- Idee originali
- Varietà di interessi

Comunicare

La comunicazione è uno «**scambio interattivo**»

Per poter comunicare, devono verificarsi necessariamente tre condizioni:

- almeno due soggetti, emittente e ricevente
- un messaggio da comunicare, qualcosa “da dire”.
- Il messaggio deve poter essere compreso (codice condiviso)

5 assiomi della comunicazione

"La pragmatica della comunicazione umana" Paul Watzlawick



1.Non si può non comunicare !!



Le interazioni possono essere simmetriche o complementari





Quando sto comunicando ciò che conta non è l’intenzione ma il **risultato**




GOOD NEWS
BUONE NOTIZIE
GOOD NEWS
BUONE NOTIZIE
GOOD NEWS

CAPACITA' RELAZIONALI
EMPATIA
INTELLIGENZA EMOTIVA

Sono competenze !!





Per aggiungere una competenza

- capire **cosa non so fare**,
- **imparare come fare bene**,
- fare **esperienza** finché il comportamento non diviene automatico
- **divento capace senza dovermi concentrare** su ciò che sto facendo

Importante nella connessione emotiva è **l'empatia,** la facilità di mettersi nei panni dell'altro rafforza il rapporto.



Empatia. Ecco come praticarla.

Fermarsi: ogni conflitto richiama alla mente esperienze passate che influiscono sulle nostre emozioni. Questo vale sia se direttamente coinvolti, sia che si stia assistendo a un conflitto e si debba.

Ascoltare: fare domande e verificare di aver compreso a fondo la questione.
Se necessario riformulare il tutto per accertarsi che non ci siano fraintendimenti.

Individuare i reali bisogni: approfondisci i bisogni delle parti e trovare un terreno comune. Per ogni situazione ci sono sempre punti di vista diversi e spesso entrambe le parti possono avere “ragione”. Guardando a bisogni di entrambe le parti e su eventuali bisogni condivisi, ci si allontana dall’essere avversari e si inizia a lavorare insieme.

Agire: lavora sui punti in comune e riparti da lì.



COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Capacità di esprimere i nostri sentimenti le nostre emozioni, negative o positive, in modo onesto, chiaro ed equilibrato senza in alcun modo ledere i diritti, le idee e la dignità altrui.

La Comunicazione assertiva infatti rappresenta uno strumento assai prezioso per gestire conflitti e mantenere relazioni appaganti e armoniose in qualsiasi contesto sociale, sia esso personale o professionale.

Dire NO nel modo giusto

Per essere più assertivi; sicuramente dovremo rinunciare all'idea di compiacere ed accontentare sempre e comunque gli altri.

Infatti, dire "NO" al momento giusto pensando prima alle nostre necessità, diventa fondamentale.

Con il massimo rispetto possiamo sempre spiegare il motivo del nostro rifiuto e per comunicarlo usare frasi come **"non adesso"**.



Per definizione, **l'intelligenza emotiva** permette alla persona il riconoscimento, la discriminazione, l'identificazione e la giusta nominazione delle emozioni proprie e di quelle altrui (Etichetta semantica).

“Intelligenza Emotiva”

Le persone competenti sul piano emozionale sono quelle che sanno controllare i propri sentimenti, leggere quelli degli altri e trattarli efficacemente,

si trovano avvantaggiate in tutti i campi della vita

sia nelle relazioni intime che nel cogliere le regole implicite che portano al successo

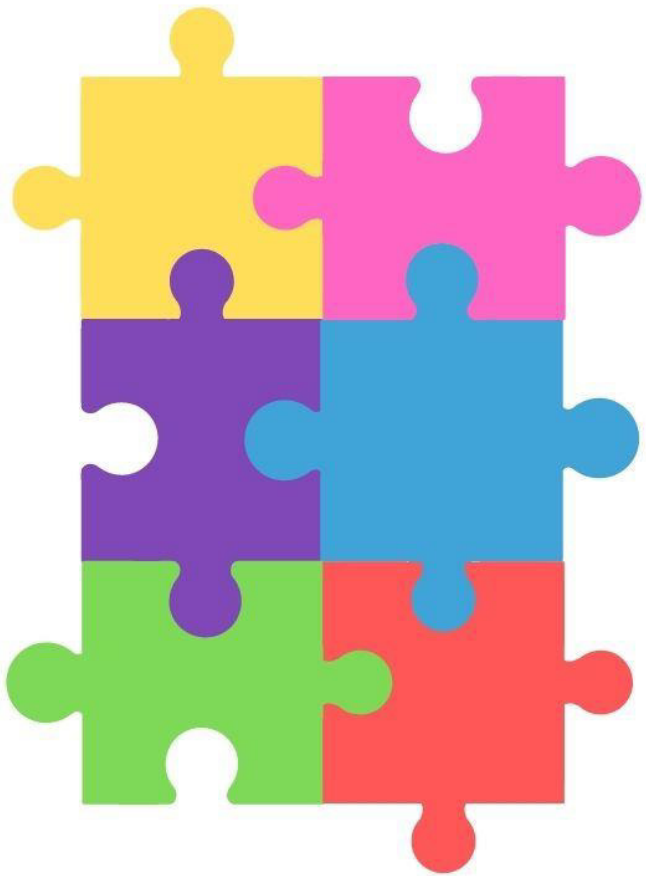
Daniel Goleman

MODELLO DI GOLEMAN

INTELLIGENZA EMOTIVA



INTELLIGENZA EMOTIVA



ELBS
BUSINESS SCHOOL

CON IL MONDO

- attenzione ecologica
- rispetto all'ambiente
- rispetto agli animali

CON LA SOCIETÀ

- maggior empatia
- più equità
- meno conflitti

CON L'AZIEDA

- più successo
- maggior etica
- crescita professionale

CON IL TEAM

- più collaborazione
- maggior efficienza
- più soddisfazione

CON TE STESS@

- meno stress
- maggior equilibrio
- più salute
- più pace interiore
- maggior longevità

CON LA FAMIGLIA

- miglior vita di coppia
- miglior rapporto con i figli
- più comprensione
- più tempo di qualità
- più coesione

“Frasi da Intelligenza Emotiva”

Ho bisogno di un minuto per pensarci bene
Aiutami a capire
Interessante, puoi dirmi qualcosa di più ?
Secondo te, quale sarebbe un buon risultato
Facciamo una pausa
Interessante, come possiamo gestire la cosa ?
Secondo te ci sono altre possibilità ?



Alessandro Da Col (Speakformer) · 1°
Leadership Executive Coach Trainer | Massimizza il tuo pieno potenziale come professionista o della tua Azienda con strategie pratiche di produttività e crescita personale per raggiungere gli obiettivi.

Le persone che stabiliscono una connessione emotiva tra loro si sentono **SERENE**.

Con questa mancanza di stress è molto facile affrontare i problemi e vederli dalla giusta prospettiva.

Da questa tranquillità scaturiscono emozioni positive, e persino un nuovo punto di vista che permette di risolvere anche uno specifico problema.

La SERENITA' stimola la CREATIVITA'

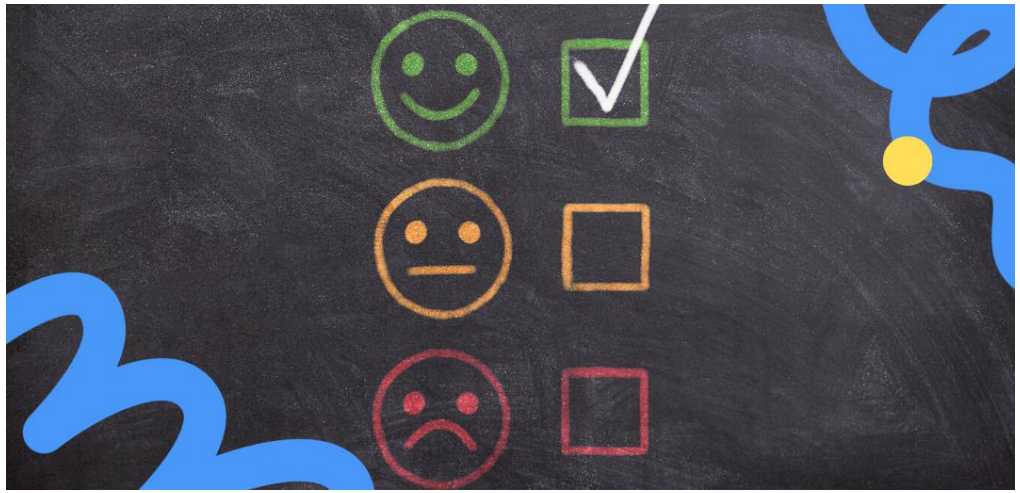


STRUMENTI



Domande …..
Ascolto ….
Restituzione …..







Strumenti… EFFICACI !!!

Domande ……. **APERTE**

Ascolto…… **ATTIVO/EMPATICO**

CREATIVO !!!!!!

Feedback ….. **COSTRUTTIVO**







Strumenti… EFFICACI !!!

Silenzio …. PERSUASIVO







LE REGOLE DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

Ascolto attivo

Capacità di concentrarsi su ciò che la persona sta dicendo

Domande Potenti

Capacità di porre domande che portano alla superficie le informazioni necessarie per beneficiare al massimo la relazione

Feedback

Capacità di riformulare ciò che ci viene detto prima di rispondere

Fattori di disturbo



Egocentrismo…..
Attenzione verso sé

Giudizio….
Attenzione verso gli altri
ma giudicante

Ascolto



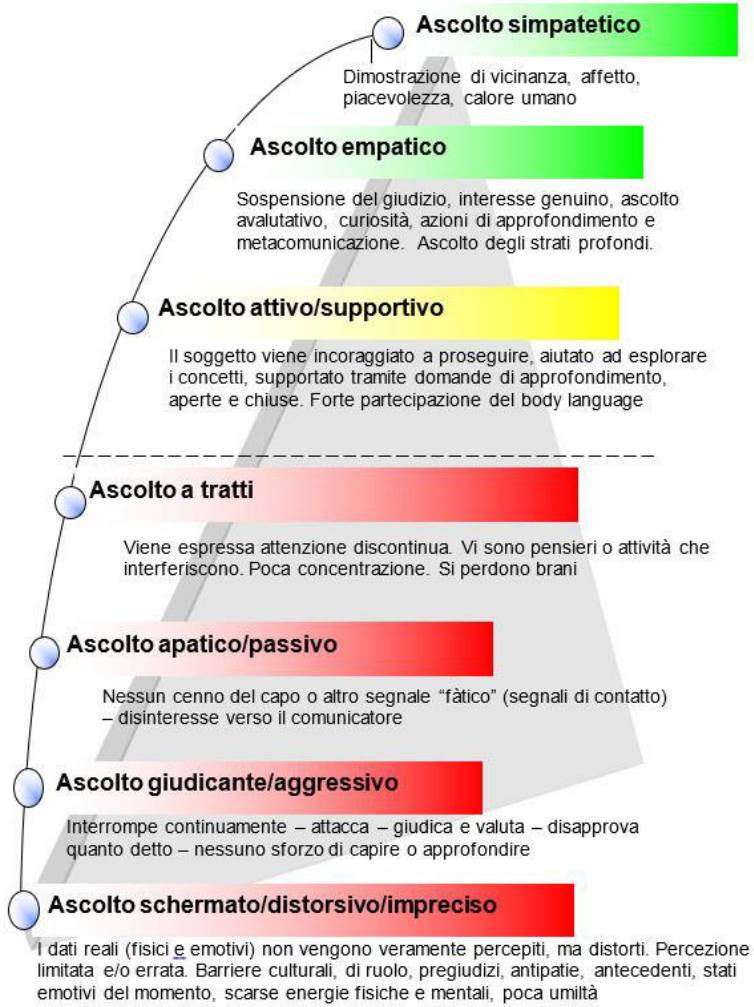
Occorre **ascoltare davvero**, non lasciar parlare pensando a cosa dire poi, interrompendo a metà discorso, per fare un'affermazione

Attenzione alle sfumature diverse nel modo di comunicare di una persona…..



Ascolto (Daniele Trevisani)





Ascolto schermato o distorsivo: non prestare attenzione, distorcere i dati in ingresso.

Ascolto giudicante: caratterizzato dal fatto non si ascolta veramente, ma si raccolgono informazioni **per poi emettere sentenze e giudizi.**

Ascolto apatico o passivo: privo di energia, stanco, "morto", spento.

Ascolto a tratti: attento in alcuni momenti, distratto in altri.



Ascolto attivo: utilizza segnali corporei e verbali di partecipazione a quanto detto, riformulazioni e altri dispositivi linguistici e non verbali che servono per dare il segnale "**quello che dici mi interessa, ti sto seguendo**".

Ascolto empatico: la capacità di sintonizzarsi e capire i livelli più nascosti, emotivi e personali, del vissuto del nostro interlocutore, più che i dati numerici o oggettuali che ci espone.

Ascolto simpatetico: esprime non solo comprensione ma apprezzamento, calore umano, piacere della relazione, gradimento dell'altro.



I pilastri dell’ascolto attivo

- ✓ **Non giudicante**
- ✓ **Assumere il punto di vista dell’altro**
- ✓ **Non interrompere**
- ✓ **Verificare la comprensione (restituzione)**



I NEMICI dell'ascolto

- ✓ **Ascoltiamo NOI stessi tutto il giorno (distorsione del nostro vissuto)**
- ✓ **La nostra mente non si ferma MAI !!**
- ✓ **Impazienza**
- ✓ **Egocentrismo (Vogliamo parlare di NOI)**
- ✓ **Non mostriamo empatia (Attenti al contenuto e non alle emozioni)**



Ascolto attivo: 7+1 errori da non commettere



1. **Interrompere l’altro mentre ci parla**
2. **Distrarsi**
3. **Interpretare**
4. **Difenderci**



Giudicare



Dare consigli

Come esseri umani quello che più vogliamo e di cui abbiamo bisogno è **essere ascoltati**.
Non ti preoccupare !!!! Perfetto per preoccuparsi !!



Non dare valore (banalizzare)



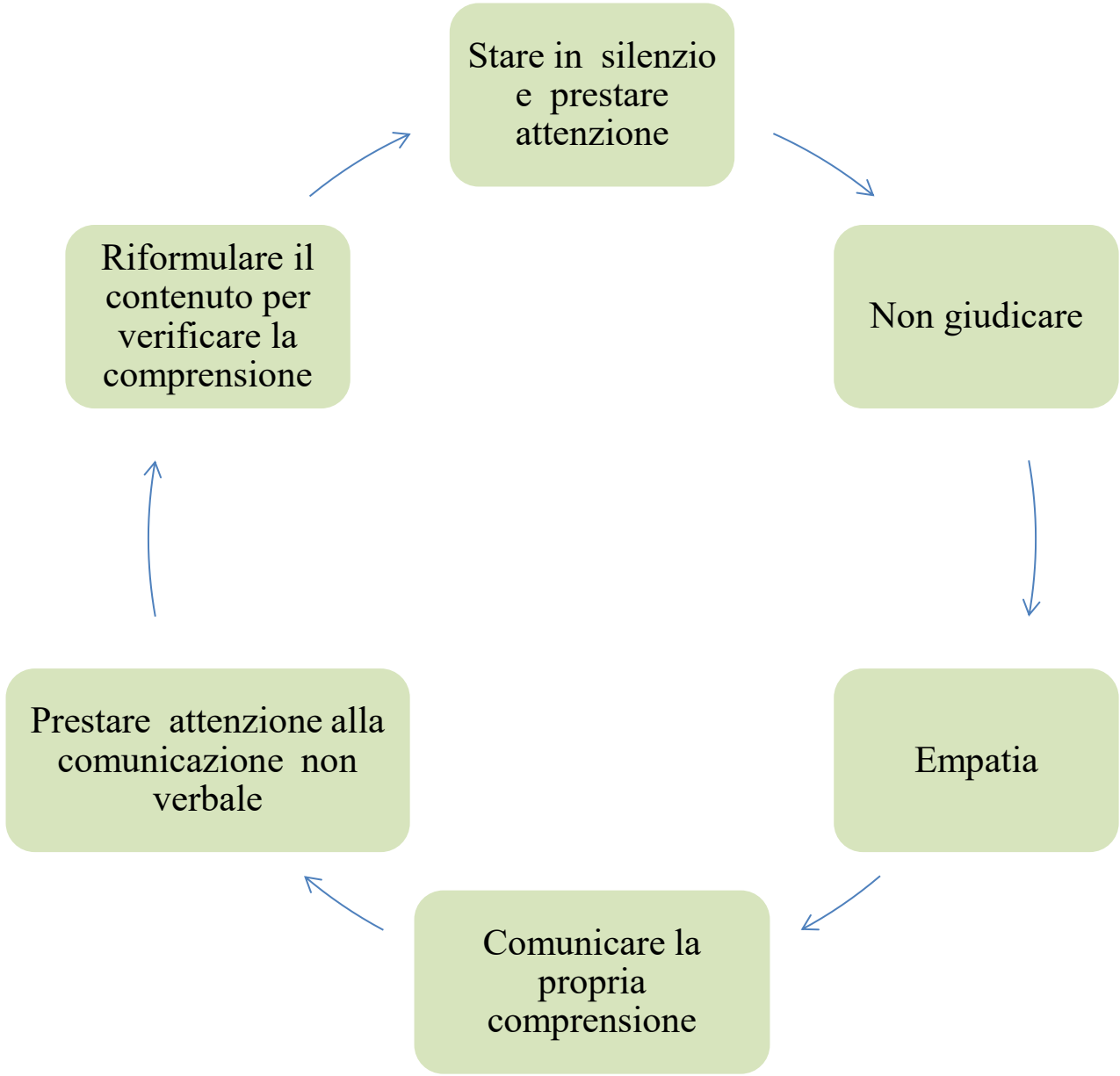
Parlare di sé

Consigli per ascolto attivo efficace

- Fare spazio all'altra persona. Le persone desiderano sentirsi accolte
- Ascoltare in silenzio ma brevi e frequenti cenni di attenzione. Non c'è peggior sensazione di quella di “parlare a un muro”
- Non fornire consigli non richiesti. In questa fase limitare all’ascolto. Obiettivo è creare connessi
- Esprimi sincere emozioni nei confronti dell'altra persona e trovare dei punti in comune, un terreno condiviso
- L'ascolto attivo serve per creare una connessione emozionale con l'altra persona.

Una volta creata, sarà più facile per te risultare efficace nella comunicazione

ASCOLTO ATTIVO: PILLOLE



IL FEEDBACK


RESPONSE
OPINION
IDEA
SURVEY
FEEDBACK
ADVICE
COMMENT
RESULT
RATING

GLI STRUMENTI DEL FEEDBACK

1
ASCOLTO



2
OSSERVAZIONE



3
LINGUAGGIO



LE DOMANDE



DOMANDE

Se non fai le domande giuste, non avrai le risposte giuste
(Edward Hodnett)



Domande per capire…
non per rispondere



DOMANDE APERTE E CHIUSE

APERTE

1. Sviluppare una conversazione aperta

2. Per saperne di più in dettaglio

3. Scoprire l'opinione o i problemi dell'altra persona

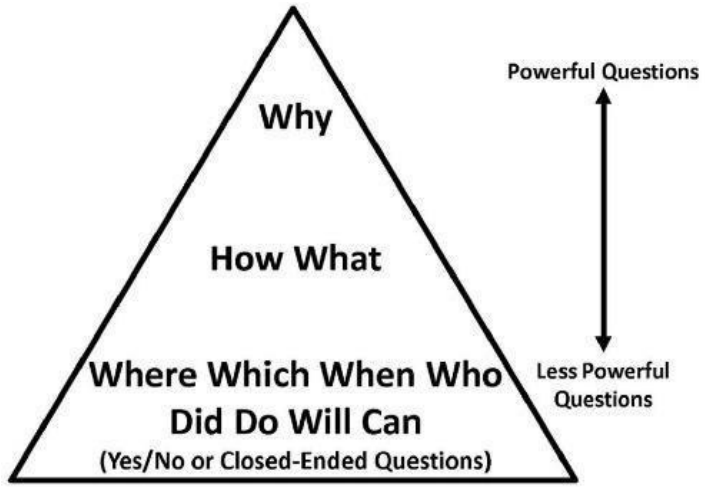
CHIUSE

1. Mettono alla prova la comprensione

2. Concludere una discussione o prendere una decisione

3. Impostazione della cornice

LE DOMANDE APERTE



Le domande aperte iniziano sempre con queste parole:

- **COSA :** un buon modo per iniziare a focalizzare la conversazione e portare il cliente sul piano della consapevolezza
- **DOVE** : aiuta il cliente a focalizzare l'origine del problema o dell'obiettivo
- **CHI**: aiuta il cliente a pensare a un modello da seguire o un alleato da cercare
- **QUANDO**: temporizza la tematica da affrontare nel tempo e aiuta a definire i passaggi per le azioni successive
- **COME**: stimola il cliente a riflettere su opzioni, azioni, sentimenti ecc

*ATTENZIONE AL **PERCHE'** dato che potrebbe essere un modo inquisitivo di porre l'altro, il coachee, in uno stato di *indagato*.*



FUNNEL QUESTIONS
Domande di approfondimento

Scoprire maggiori dettagli su un punto specifico

•Es: "Potrei sapere (Non DIMMI ….) di più sull'opzione due".

•Ottenere l'interesse o aumentare la fiducia della persona con cui stai parlando

•Es: "Ha risolto il tuo problema?", "Qual è stato l'atteggiamento della persona che ha risposto alla tua chiamata?"

DOMANDE DI COINVOLGIMENTO

Coinvolgono l'interlocutore

Es. Come risolverebbe questa situazione ?



DOMANDE DI TRANSIZIONE

Aprono alla trasformazione/cambio di prospettiva

Es. E se provassimo a …. ? Che ne pensa



DOMANDE RETORICHE

Coinvolgere l'ascoltatore

Far sì che le persone siano d'accordo con il punto di vista

Quelle che, in realtà, sono affermazioni espresse sotto forma di domanda.

- Ti sembra il caso?
- Ti sembra il modo di … ?

Non si vende solo un prodotto/servizio
Si costruisce una relazione



Non si acquista solo un prodotto/servizio
Ma si acquista una emozione



La metafora
Il Modello

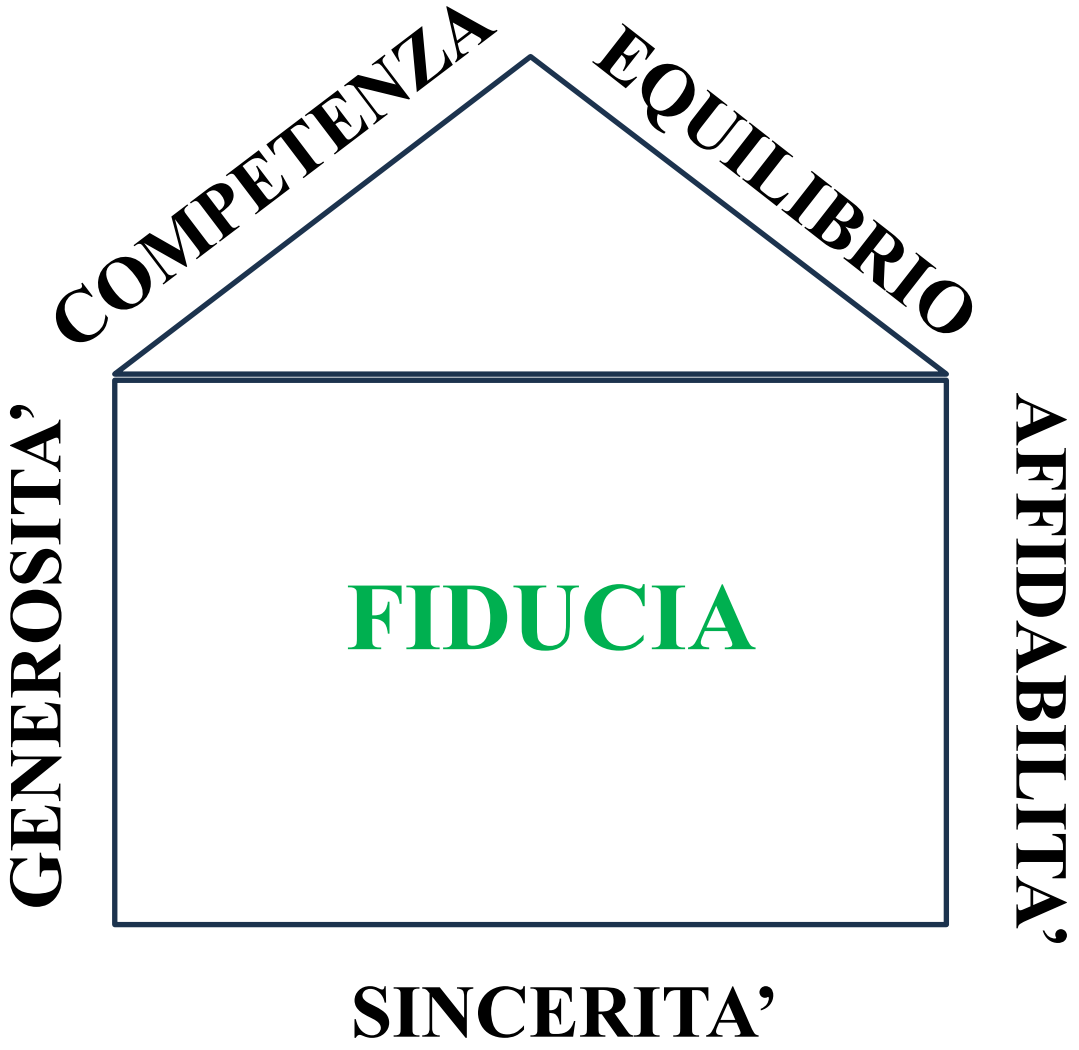




La nostra casa……



Ottimismo



Il risultato





Fiducia



Attributo che arriva sia dall’ interno (Autoefficacia) che dall’esterno

Se manca il primo…..

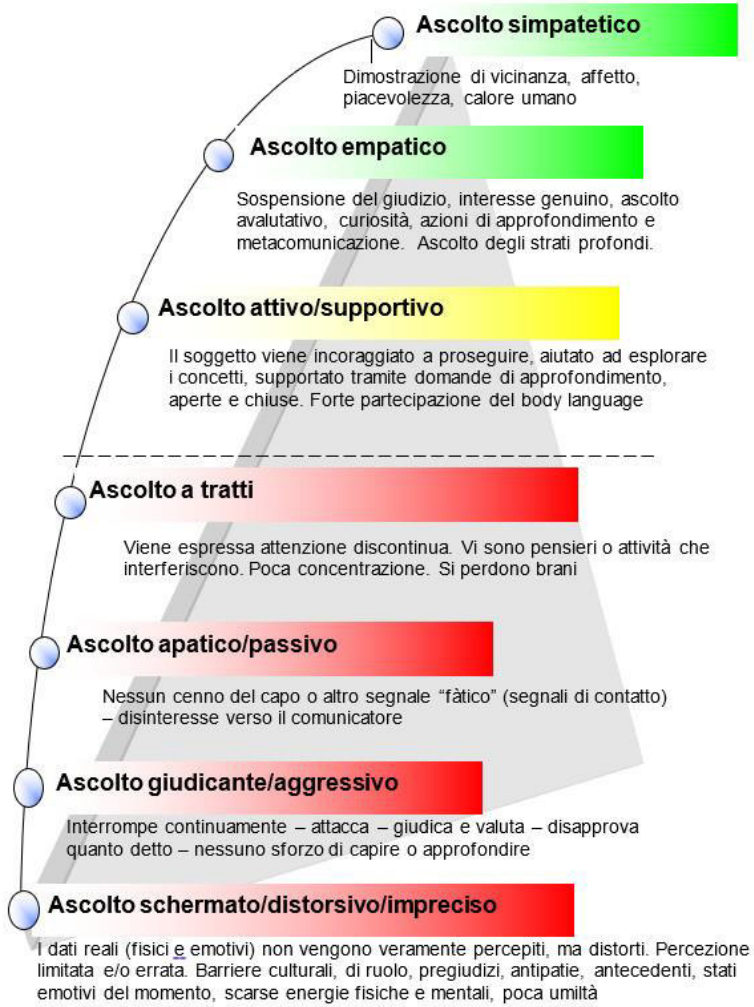


ASCOLTO



Ascolto (Daniele Trevisani)







RESILIENZA… flessibilità



La resilienza permette agli individui di «rimbalzare» positivamente (in avanti) alle criticità





Meditazione



Meditazione come

- Riflessione
- Pensiero che precede l'azione
- Pianificazione dell'agire
- Scoperta di alternative





Efficacia/Efficienza



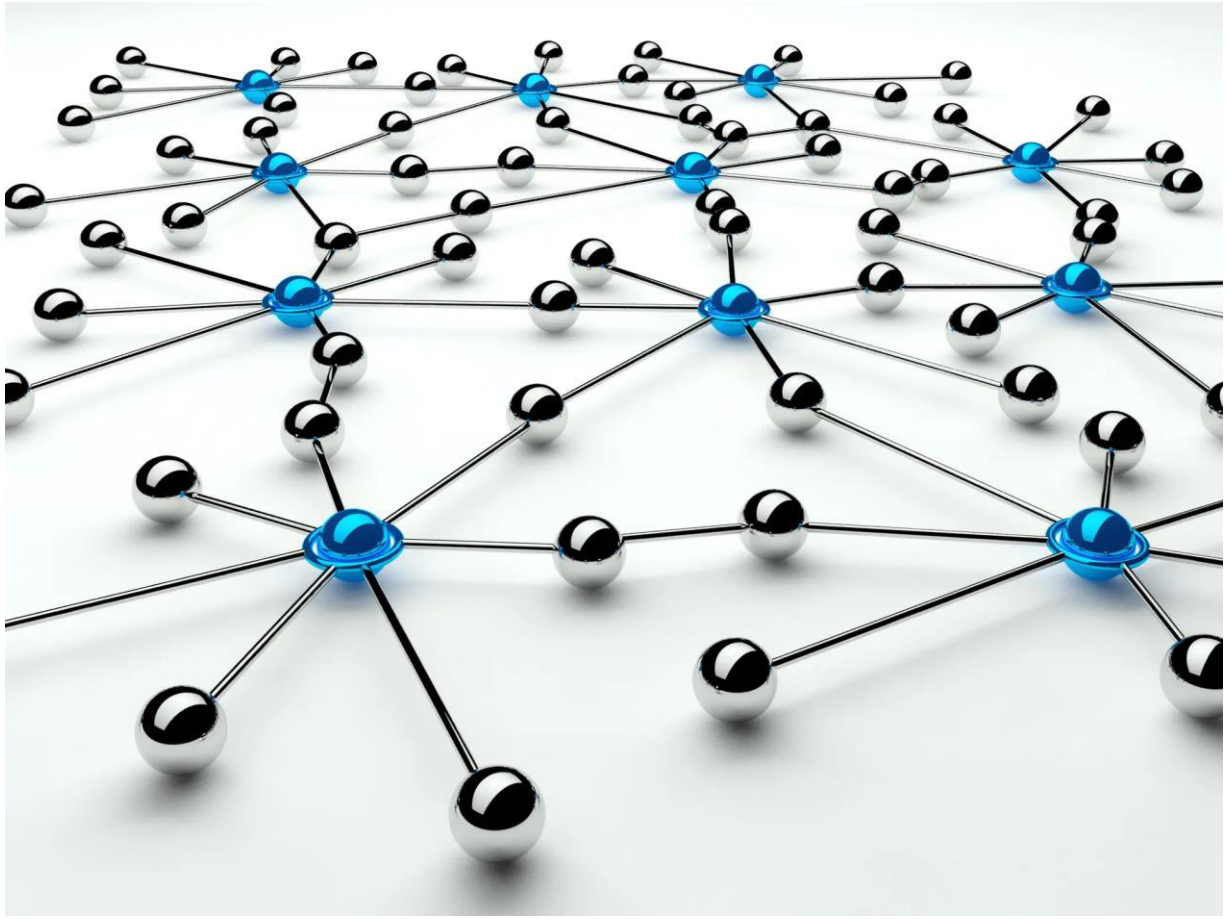
Attività funzionali all'obiettivo

Minima energia e Massimo impatto





RELAZIONI/RETE



La RETE

- ✓ Amplifica i contatti
- ✓ Amplifica le conoscenze
- ✓ Amplifica le competenze
- ✓ Amplifica i RISULTATI

- ✓ Supporta
- ✓ Protegge





Fiducia



Ascolto



Resilienza



Meditazione



Efficacia



Relazioni

Le Regole di BASE

- La perfezione è la peggiore abitudine
- Agire invece che reagire
- Abbracciare le novità per crescere
- Puntare all'eccellenza, no alla perfezione
- Puntare alla prestazione e non al risultato



E poi.. La **GENTILEZZA**



Grazie del vostro tempo

