

Beliceweb.it - Semplicemente gratis !!!

<http://www.beliceweb.it/sito/>

28 - L'arte di porre domande



Tra le doti fondamentali dell'abile comunicatore vi è la capacità, anzi meglio, l'arte di porre domande. "Chi domanda comanda!" recita un detto ed effettivamente le domande sono un prezioso strumento di orientamento del focus, che trova applicazione in diversi contesti di vita personale e professionale.

Le domande che poniamo a noi stessi.

Ogni persona dialoga costantemente con se stessa e si pone delle domande che determinano ciò su cui è orientata l'attenzione in quel momento. Ci sono domande che sono più ricorrenti di altre e quindi ci spingono ad assumere un determinato atteggiamento nei confronti della vita, sono le cosiddette domande guida.

Perché capitano tutte a me?
Perché non riesco a dimagrire?
Perché nessuno mi capisce?
Perché è accaduto questo?

Le domande che iniziano con perché sono solitamente poco produttive, in quanto ci focalizzano sul problema, sulle cause o colpe e non sulla soluzione.

Le domande più efficaci sono quelle che ci fanno focalizzare su soluzioni, su obiettivi e ci spingono dunque a muoverci in una determinata direzione. Le domande potenzianti sono del tipo:

-che cosa...soggetto... verbo positivo al futuro,
-come posso....

Le domande che iniziano con che cosa ci focalizzano sugli obiettivi, le altre (come) ci focalizzano sul modo in cui raggiungere gli obiettivi. Su questi principi si basa buona parte dell'attività del coaching.

Le domande che sostituiscono la critica

Le critiche, si sa, non fanno piacere a nessuno e spesso non fanno altro che irrigidire la persona che le riceve. Il modo migliore per evitare che ciò avvenga è sostituire una critica con una domanda;

come dice Robert Dilts,

infatti, "dietro ad ogni critica negativa c'è una domanda veramente buona".

Se dunque l'intento di una critica vuole essere quello di promuovere un miglioramento è bene sostituirla con la domanda corrispondente.

Ecco alcuni esempi :

La critica "questa idea non funzionerà mai" può essere trasformata nella domanda: "come implementerai realmente l'idea?".

La lamentela "richiede troppo sforzo" può essere sostituita dalla domanda "come possiamo rendere questo progetto più facile ed agevole da attuare?"...

Per poter trasformare una critica in una domanda è necessario individuare l'intenzione positiva che sottostà alla critica ed il gioco è fatto!

Le domande che aiutano a vendere

Chi è? Cosa vuole? Quali sono i suoi bisogni? Che cosa gli posso offrire?

Quali vantaggi e benefici può trarre dal mio prodotto?

Queste sono solo alcune delle domande che il buon venditore si pone prima di affrontare un cliente. Le risposte ipotizzate vengono poi sottoposte a verifica, attraverso la riproposizione delle domande, anche se in forma diversa, al cliente stesso. Iniziare una trattativa di vendita con delle domande significa dimostrare al cliente reale interesse nei suoi confronti e la volontà di ascoltarlo per poter meglio soddisfare i suoi reali bisogni. Porre domande è dunque una delle diverse forme in cui si concretizza il concetto di orientamento al cliente. I venditori più bravi, inoltre, sanno condurre, attraverso una serie di domande ben studiate, alla scoperta di nuovi bisogni e all'acquisto del prodotto che li soddisfa.

Chi domanda, dunque, guida, ma prima che ciò avvenga, è necessario che il nostro interlocutore ci accordi fiducia, "accetti" di essere guidato e ciò avviene solo dopo essere entrati in rapporto con lui. Ciò significa che non solo è importante sapere quali domande porre, ma soprattutto come.