



Strumenti di negoziazione 1/3

LABELS - LE ETICHETTE



CHE COSA SONO

Sono strumenti linguistici che catturano l'attenzione causando l'effetto "Lettura del Pensiero", senza il tono inquisitore della domanda

QUANDO UTILIZZARLE

Le "etichette" possono essere utilizzate per stimolare una risposta o per gestire un'obiezione. Ogni volta in cui siamo attaccati, al posto di reagire d'istinto

CASO PRATICO

Supponiamo che tu ti sia appena seduto ad un tavolo e che stia per cominciare la tua negoziazione. La persona al di là della scrivania sembra distratta, non ti degna di attenzioni, controbatte a monosillabi o in modo laconico e distratto.



REAZIONE DEL NEGOZIATORE ISTINTIVO

- Richiede attenzioni e si spazientisce
- Si schiarisce la voce, dimostra apertamente il suo disappunto
- Sbuffa, si muove sulla sedia, manifesta impazienza



POSSIBILE REAZIONE DEL NEGOZIATORE PREPARATO

Utilizzo del **labeling** per "etichettare" ciò che **SECONDO LUI/LEI** la controparte sta provando:

"Sembra che lei abbia qualcosa di importante in mente"

oppure

"Si direbbe che qualcosa la preoccupi"

In questo modo effettuiamo una sorta di "lettura del pensiero" che ci conferisce credibilità senza esplicitare quello scortese "ma perché non mi calcoli?"

COME METTERLE IN PRATICA

Verbalizzando ciò che **SECONDO NOI** la controparte sta pensando, senza esporci con frasi aggressive o saccenti

Iniziando con un "Sembra/Si direbbe che..." e poi aggiungendo le emozioni che "leggiamo" nella controparte

CHE EFFETTI CAUSANO

Colpiscono l'interlocutore e riorientano il suo pensiero verso ciò che stanno provando, spingendolo a darci spiegazioni.

Rispetto alle domande, aprono il dialogo senza far sentire sotto interrogatorio la controparte. Aiutano a reperire informazioni