

ROBERTO RASIA DAL POLO

# I neuroni specchio per la vendita.

L'AUTORE TORNA IN LIBRERIA E ON-LINE CON UN NUOVO LIBRO, "I TRUCCHI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE. DALL'ASCOLTO AI NEURONI SPECCHIO, L'ARTE DI VENDERSI AL MEGLIO".

PAOLA FERRARIO



**ROBERTO RASIA DAL POLO CI FA COMPAGNIA DA PIÙ DI QUATTRO ANNI CON I SUOI ARTICOLI SU PLATFORM OPTIC. MOLTI DI VOI LO CONOSCONO ANCHE DAL VIVO, POICHÉ LO HANNO INCONTRATO IN NUMEROSE CONVENTION DI AZIENDE PRODUTTRICI DI OCCHIALI O LENTI A CONTATTO O DI GRUPPI DELL'OTTICA. DOPO CINQUE ANNI DALLA SUA PRIMA FATICA LETTERARIA, ROBERTO HA APPENA BATTEZZATO IL SUO SECONDO LIBRO "I TRUCCHI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE. DALL'ASCOLTO AI NEURONI SPECCHIO, L'ARTE DI VENDERSI AL MEGLIO", JOUVENCE ED. LO ABBIAMO INCONTRATO PER SCOPRIRE QUALI SONO I PRINCIPALI CONTENUTI.**

**Roberto, iniziamo con il capire qual è il cuore di questo tuo nuovo libro.**

Quando frequentemente incontro gli ottici, una delle cose che più spesso mi sottolineano è la loro fame di 'tecniche' e 'segreti' inerenti a quel lato 1.0 che sta tornando di grandissima moda, proprio ora che iniziamo a parlare di 4.0 anche nel retail. Occupandomi praticamente solo di quello, come formatore e consulente, ho sentito la necessità di dare un seguito al mio primo libro che tante soddisfazioni mi ha dato.

Mi serviva però un'idea originale da cui partire.

**Stai parlando dei famosi neuroni specchio che campeggiano nel sottotitolo del tuo libro? Come li hai scoperti?**

Esattamente. Vedi, il mio campo, quello della formazione comportamentale, ha visto nascere negli ultimi 10 anni esempi non proprio virtuosi di pseudo-guru che si sono inventati dal niente, senza basi tecniche né studi particolari. Questo ha un po' rovinato il mercato, annacquandolo pericolosamente di libri e tecniche per lo più improvvisate. Per questo motivo mi serviva continuare a distinguermi e l'aggancio giusto me lo ha fornito una delle più grandi scoperte scientifiche degli ultimi 30 anni, i neuroni specchio appunto.

Sto parlando di scienza, non di astrologia o di spiritualità, che sono due settori che possiamo anche apprezzare, ma su cui è pericoloso basare le proprie strategie di vendita. Volevo fortemente radicare le mie teorie nella scienza e i neuroni specchio mi sono sembrati oggettivamente perfetti per farlo.

**Parti da questo concetto nel tuo libro?**

Esattamente. La grande scoperta realizzata a inizio anni 90 dal Prof. Rizzolatti a Parma ha aperto i confini della scienza medica, soprattutto in ambito ortopedico e rieducativo post-traumatico. Ne ho fatto una delle prime declinazioni nel settore della comunicazione volta alle vendite. I neuroni specchio forniscono una base scientifica per comprendere a fondo l'empatia, quell'alchimia cioè che, se si instaura fra venditore e cliente, rende la negoziazione una passeggiata ma, se manca, rischia di rovinare tutto.

**Sono presenti fra i 23 capitoli anche gli ottici, che conosci ormai bene?**

Sì, in diversi punti! A forza di incontrarli, ragionare con loro e studiarne i comportamenti, sento di poter contare su un numero di trucchi pratici notevoli da suggerire loro. Per esempio, nel libro parlo di quando in un centro ottico è entrata una signora che voleva un paio di occhiali alla moda, ma era fortemente indecisa. Allora il buon ottico adottò una tecnica di comunicazione notevole, quella di suggerire al cervello della cliente una scelta precisa... ma non posso svelare altro qui!

**Hai un motto che chiude sempre i tuoi articoli su PLATFORM Optic. Come lo hai scelto?**

Avere un motto non serve solo a dire agli altri, con una semplice frase, chi sei o che cosa fai. Serve anche e soprattutto a te stesso. Come scrivo nel capitolo 16 del mio nuovo libro, dedicato alle negoziazioni e all'importanza di scegliere le parole giuste per parlare con noi stessi e con gli altri, il nostro cervello è molto sensibile alle parole che utilizziamo.

È molto performante, ma da certi punti di vista è facilmente manipolabile a nostro vantaggio.

Se continuo a ripetere: "Come sono grasso! Mi sento grasso, devo dimagrire perché sono grasso" etc, il mio cervello non farà altro che puntare la propria attenzione sul concetto di grassezza. Come insegniamo agli atleti e agli sportivi, è di vitale importanza suggerire al cervello la direzione da prendere e questo lo si può fare serenamente utilizzando le parole giuste, positive ed energizzanti con cui ci rivolgiamo a lui. Vi rendete conto di quante parole abbiamo sprecato con i nostri clienti in negozio fino ad oggi?

**A questo punto, non possiamo esimerci dal chiedere anche quest'intervista con il tuo consueto motto.**

Mi pare un'ottima idea: "Comunicare amici, non è mai abbastanza!".

## IL LIBRO

"I trucchi della comunicazione efficace" si trova in tutte le librerie, su Amazon e IBS. Sul sito [www.RobertoRasia.it](http://www.RobertoRasia.it), una tariffa particolare riservata agli ottici (spese di spedizione comprese).

