

Durata	2.08 minuti
Tema principale	Gestione delle obiezioni
Il contesto	Burke è un conferenziere che aiuta le persone ad affrontare con coraggio la perdita di persone care. Prima del seminario si accorge di un cliente ostinato ad andarsene e che invoca a gran voce il rimborso del biglietto. Riuscirà a convincerlo?
Il punto di vista del Trainer	<p>Burke gestisce l'obiezione di Walter da manuale. Prima si preoccupa di sapere qualcosa in più e instaurare un minimo di rapporto</p> <p><i>"Da dove vieni? ...Montana, beh è un bel viaggio"</i></p> <p>Quando Walter prova a spiegare i motivi per cui non se la sente di restare e che se non fosse stato per la sorella non sarebbe neppure lì, Burke dimostra comprensione incondizionata e cerca di scoprire cosa lo ha spinto a fare tanti chilometri.</p> <p>Lo fa senza contraddirlo, tanto che al suo "ti capisco" non fa seguire nessun avversativo come il "ma" o il "però", abitudine linguistica bizzarra, ma lega la sua comprensione alla prossima domanda con una congiunzione.</p> <p><i>"Ti capisco, ti capisco e ti posso chiedere perché per tua sorella era importante che partecipassi?"</i></p> <p>Da qui in poi, per Burke è molto naturale creare empatia con il cliente. D'altro canto, la perdita della moglie lo accomuna ai sentimenti di Walter in maniera sincera e quella che sembra essere una tecnica è una verità bruciante.</p> <p>Ma Burke non si accontenta vuole "guidare" Walter a fare una scelta responsabile e allora lo motiva dicendo:</p> <p><i>"Voglio che tu sappia che hai già fatto il primo passo varcando quella porta e qualcosa dentro di te, che tu lo sappia o no, ti ha spinto a guidare fino a qui. Se vuoi andare via rispetteremo la tua richiesta, ma io spero di no..."</i></p> <p>In questo ultimo passaggio è possibile notare l'utilizzo di un linguaggio vago, "qualcosa dentro di te ...ti ha spinto", che non può trovare</p>

Qualcosa dentro di te

	<p>opposizione da parte di Walter. Un motivo che lo ha spinto deve pur esserci. Insomma, Burke è stato un maestro e ancora una volta ci da la possibilità di riconoscere uno schema per la gestione delle obiezioni:</p> <ol style="list-style-type: none">1) ASCOLTO2) DOMANDE DI APPROFONDIMENTO3) RICALCO4) GUIDA
Altri utilizzi	<ul style="list-style-type: none">- Obiezioni- Vendita- Persuasione- Milton Model- PNL- Ascolto- Empatia- Domande- Ricalco