Arezzini Empower s.r.l. · Soluzioni per Imprese e Persone

COLLEGIO GEOMETRI DI PISTOIA

Comunicazione efficace

La qualità della tua vita e del tuo business dipende dalla qualità della tua comunicazione

Michela Arezzini · Martedì 27 ottobre 2026 · ore 14:30

Cinque strumenti per oggi

01	**Feedback a panino**	Far crescere senza ferire
02	**Calibrazione**	Osservare e misurare le reazioni dell’altro
03	**Sistemi rappresentazionali**	Visivo, auditivo, cinestesico
04	**Rapport: ricalco e guida**	Creare sintonia, poi guidare
05	**Meta programmi**	I filtri che muovono le decisioni

01 · FEEDBACK A PANINO

“Il valore positivo dell’individuo è mantenuto costante, mentre il valore e l’appropriatezza del comportamento vengono messi in discussione.”

Presupposto PNL

Il panino in tre strati

1 Cosa è andato bene

2 Cosa puoi migliorare per la prossima volta

3 Come puoi migliorarlo

Comportamenti, non identità

“Hai fatto una stupidaggine” non è “sei stupido”

Fatti verificabili

Niente lettura del pensiero, niente attacchi alle intenzioni

Il come conta

Voce, espressione del volto e tempistica

Esempi pratici

- **Finestre montate al contrario**
- **Massetto fuori quota di 2 cm**
- **La pratica incompleta del collaboratore**
- **L’impresa in ritardo sul cronoprogramma**
- **Il fornitore e il disegno ambiguo**
- **Il feedback sul corso di oggi**

02 · CALIBRAZIONE

Calibrare significa misurare

Senza giudicare e senza interpretare lo stato d’animo dell’altro.
L’attenzione è tutta fuori di sé, nel qui e ora: lo stato di *uptime*.

Come Sherlock Holmes: prima raccogli tutti i dettagli, poi dai un significato.

Cosa osservare e come allenarsi

Cosa osservo

- Postura e gesti
- Respiro
- Espressione del viso
- Colore della pelle
- Volume, ritmo e tono della voce

Come mi alleno

- Un senso alla volta, per una settimana
- Noto i cambiamenti, non li interpreto
- Niente lettura del pensiero
- Se la risposta non è quella voluta, cambio io

Esempi pratici

- Il cliente che dice sì ma non firma
- Il funzionario che guarda l’orologio
- Il capocantiere a braccia conserte
- Il silenzio dopo il prezzo

03 · SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

Parla la stessa lingua del tuo interlocutore

V Visivo immagini	**A** Auditivo suoni	**K** Cinestesico sensazioni

Non sono tipi di persone, ma tipi di comunicazione: la stessa persona può cambiare modalità a seconda del momento.

Come riconoscerli

	Visivo	Auditivo	Cinestesico
Parole	vedo, chiaro, quadro, punto di vista	mi suona, sento dire, parliamone	sento, a pelle, pesante, solido
Voce	veloce, volume alto, tono acuto	ritmata, sonora, pause che scandiscono	lenta, volume basso, tono profondo
Gesti	mani all'altezza del viso, "disegna"	mani al centro, "batte il tempo"	mani all'altezza dell'addome
Respiro	alto, toracico	centrale	basso, addominale

Auditivo digitale: dialogo interno, frasi complesse e ricche di dettagli, vuole sapere se è logico.

Esempi pratici

V Render e foto al cliente visivo

A Il progetto raccontato passo per passo

K Sopralluogo e campioni da toccare

Ad Relazione tecnica punto per punto

“Mi sembra caro”: rispondi con “vediamo”

Riunione con più clienti: usa tutti e tre i canali

04 · RAPPORT: RICALCO E GUIDA

Guadagnarsi il diritto di influenzare

1 · Ricalco
Vado incontro alla persona nel punto in cui si trova

→

2 · Test
Cambio qualcosa io: mi segue? Se no, torno a ricalcare

→

3 · Guida
Porto la persona verso uno stato o un'idea più utile

Le tre aree del ricalco

Fisiologia

non verbale

- Postura e posizione
- Gestualità
- Espressione del viso
- Respirazione

Uso della voce

paraverbale

- Volume
- Velocità
- Tono
- Timbro

Parole

verbale

- Predicati V, A, K
- Parole chiave
- Metafore ed esempi
- Backtrack

⚠ **Ricalcare non è scimmiottare:** niente tic né gesti palesi · con chi è alterato si alza la voce con lui, mai contro di lui · niente accento o dialetto non tuoi

Esempi pratici

- **Il cliente arrabbiato al telefono**
- **Primo sopralluogo con la coppia**
- **Backtrack nella riunione di cantiere**
- **Il funzionario che ha fretta**
- **Testare il rapport prima della proposta**
- **Il collaboratore di studio demotivato**

05 · META PROGRAMMI

I filtri che muovono le decisioni

Schemi di pensiero con cui classifichiamo e organizziamo l’esperienza. Dipendono dal contesto e dallo stato d’animo, non dalla persona.

Via da / Verso

Motivazione

“Perché è importante per lei?”

Referenza interna / esterna

Decisione

“Come sa di aver fatto un buon lavoro?”

Generale / Dettaglio

Quantità di informazioni

“Come, nello specifico?” · “Qual è lo scopo?”

Uguaglianza / Differenza

Decisione

“Com’è rispetto a…?”

Esempi pratici: la stessa parcella

VIA DA
I rischi che la sanatoria le evita

VERSO
Il valore che la casa acquista

GENERALE
Totale, tempi e risultato in una riga

DETTAGLIO
Il preventivo voce per voce

REFERENZA ESTERNA
Cosa hanno scelto altri clienti

REFERENZA INTERNA
Le opzioni, poi decide lei

UGUAGLIANZA
Un miglioramento di ciò che conosce

DIFFERENZA
La soluzione nuova per il suo caso

Arezzini Empower s.r.l. · Soluzioni per Imprese e Persone

Il risultato della comunicazione è la risposta che ottieni

Grazie

Michela Arezzini
michela@arezziniempower.com