



Il processo DECISIONALE

FONDAMENTI SCIENTIFICI PER AIUTARTI A
VENDERE DI PIÙ.

UN ELABORATO A CURA DI STEFANO TRUPIA | FOUNDER & CEO BRAND2LIVE.COM

Cosa hanno in comune?

Dr. J.H.Jackson

Dr. P.MacLean

Dr. D.Kahneman

la
risposta
é...



Ci hanno aiutato a saperne di più sul funzionamento del cervello umano,
in particolare degli aspetti cognitivi più rilevanti che regolano
il processo decisionale.

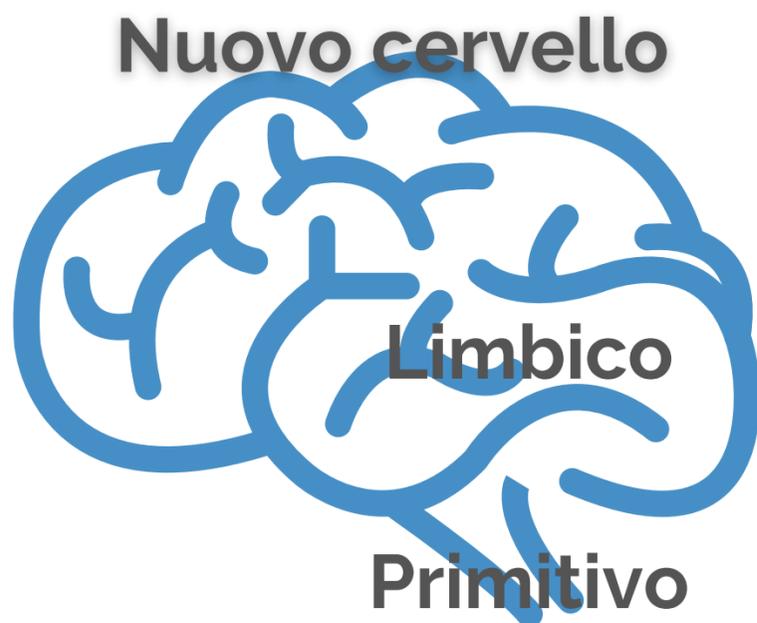
Dr. J.H.Jackson



Il britannico John Hughlings Jackson (1834–1911), è considerato da molti il fondatore della neurologia, intesa come scienza.

La sua teoria del funzionamento neurologico e cerebrale, come una struttura gerarchica basata su tre livelli, ha dato il via a numerosi approfondimenti negli anni a venire.

Dr. P. MacLean

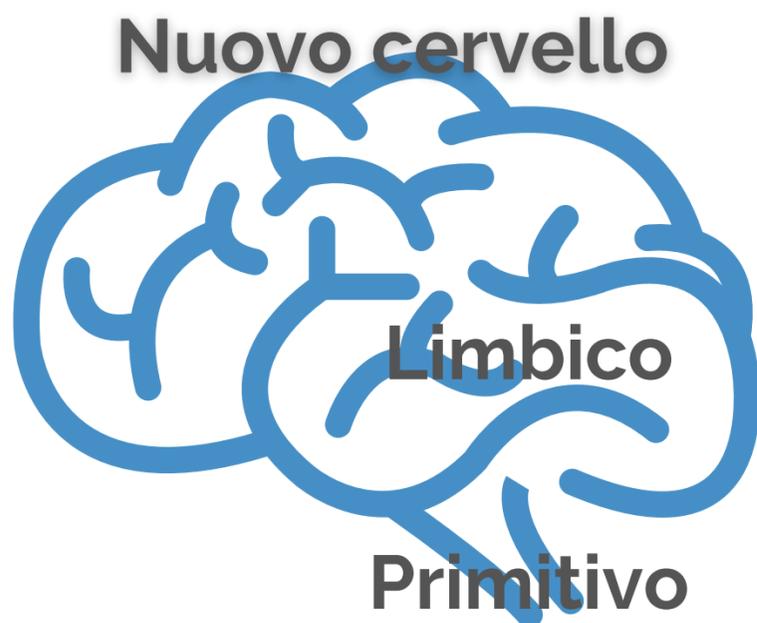


Negli anni 60, il neuroscienziato statunitense Paul MacLean, formulò la teoria del cervello trino, basata sulla divisione del cervello umano in 3 distinte zone.

Confermando la sua organizzazione gerarchica, ritiene che sia stata determinata da una visione evolutiva dello sviluppo del cervello stesso.

- Il "nuovo cervello o neocorticale", l'ultimo sviluppatosi.
- Il "sistema limbico", sviluppatosi circa 300 milioni di anni fa.
- il "rettiliano o primitivo": formatosi circa 500 Milioni di anni fa.

Dr. P. MacLean



Il "nuovo cervello" o neocorticale, è la sede dove sviluppa il pensiero critico ed il linguaggio, la capacità di adattamento, di apprendimento e di pianificazione a lungo termine, qui risiedono la riflessione, il ragionamento logico, il pensiero astratto del sapere, delle invenzioni, delle idee e della fantasia.

Il "sistema limbico", è l'area riservata principalmente alle emozioni, come rabbia e paura e al comportamento di autoconservazione, cioè l'istinto di nutrirsi e di proteggersi dai pericoli dell'ambiente esterno.

il "rettiliano o primitivo" contiene funzioni istintive necessarie per la sopravvivenza, come la scelta e la difesa del territorio, ma anche altre forme quali la lotta, la fuga, l'appagamento dei bisogni fisiologici e il comportamento sessuale.

Dr. D.Kahneman



È uno psicologo ed economista israeliano noto per il suo lavoro sulla psicologia del giudizio e del processo decisionale, nonché sull'economia comportamentale, per il quale ha ricevuto il Nobel Memorial Prize nel 2002 in Scienze economiche.

Padre di 2 rivoluzionarie teorie:

"i due sistemi" & "l'avversione alla perdita"

Dr. D.Kahneman



La teoria dei due sistemi.

La tesi principale è quella di una dicotomia tra due modi di pensiero:

- "Sistema 1" (rettiliano + limbico) è veloce, istintivo ed emotivo;
- "Sistema 2" (nuovo cervello) è più lento, più deliberativo e più logico.

Dr. D.Kahneman



Il Sistema 1 è veloce, automatico, frequente, emotivo, inconscio.

Esempi (in ordine di complessità) di cose che il sistema 1 gestisce:

- determina e rileva la distanza tra gli oggetti.
- localizza l'origine di uno specifico suono.
- completa la seguente frase: "pace e ..."
- risolve ad esempio: $2+2= ?$
- leggere un testo su di un cartellone
- guidare in una strada vuota, priva di ostacoli.
- comprendere semplici frasi, nozioni.

Dr. D.Kahneman



Sistema 2: lento, pigro, poco frequente, logico, calcolatore, cosciente. Esempi di cose che il sistema 2 fa:

- preparare/concentrare per l'inizio di un test.
- dirige l'attenzione verso qualcosa di specifico/qualcuno.
- determina l'adeguatezza di un particolare comportamento in un contesto sociale.
- dare a qualcuno un numero di telefono/indirizzo email ecc.
- parcheggiare in uno stretto parcheggio.
- determina il rapporto qualità/prezzo di due articoli
- determina la validità di un ragionamento logico complesso.
- risolvere casi complessi: $17.345 \times 24,18=?$

Dr. D.Kahneman



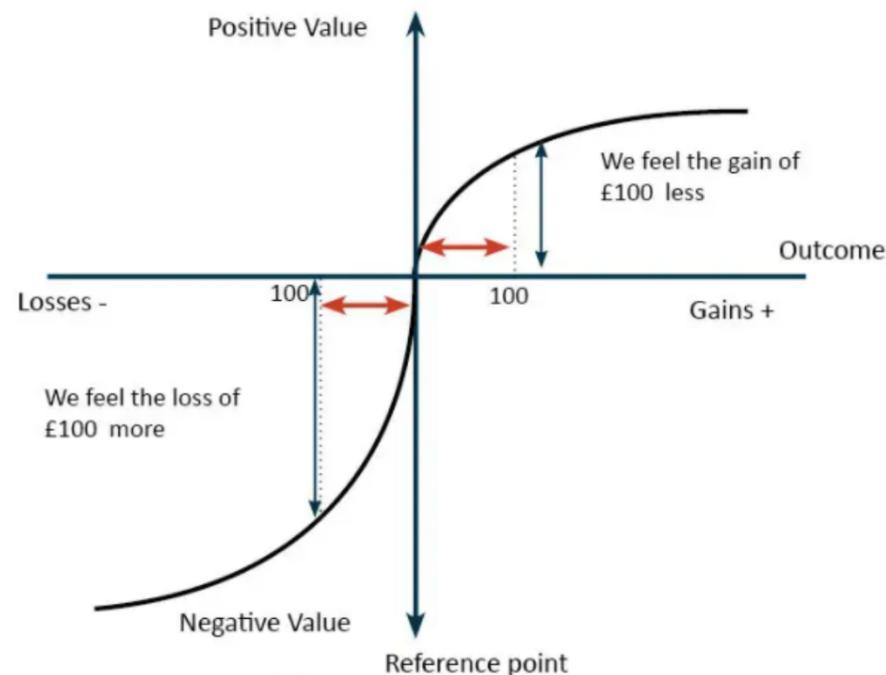
Sistema 1 e 2: conclusioni.

Il cervello umano attiva il sistema 1
più frequentemente del 2.

Ciò è dovuto al fatto che s2 brucia più energia di s1,
producendo un rapido affaticamento cognitivo.

La conoscenza di questi due sistemi e delle loro aree di
responsabilità e di azione è quindi imprescindibile per chi si
occupa di vendite e di marketing.

Dr. D.Kahneman



Teoria dell'avversione alla perdita:

è la tendenza umana di preferire maggiormente di "evitare perdite" piuttosto che di acquisire guadagni equivalenti.

Il principio è dominante in economia, e di conseguenza lo è nelle vendite.

Ad esempio, chi perde € 100, prova un'emozione maggiore rispetto a quella provata da chi ne guadagna €100.

La straordinarietà di questa teoria è che egli dimostra come davanti ad un pericolo o una perdita, il processo decisionale umano si metta in moto molto più velocemente.

Sostenere efficaci conversazioni di vendita.

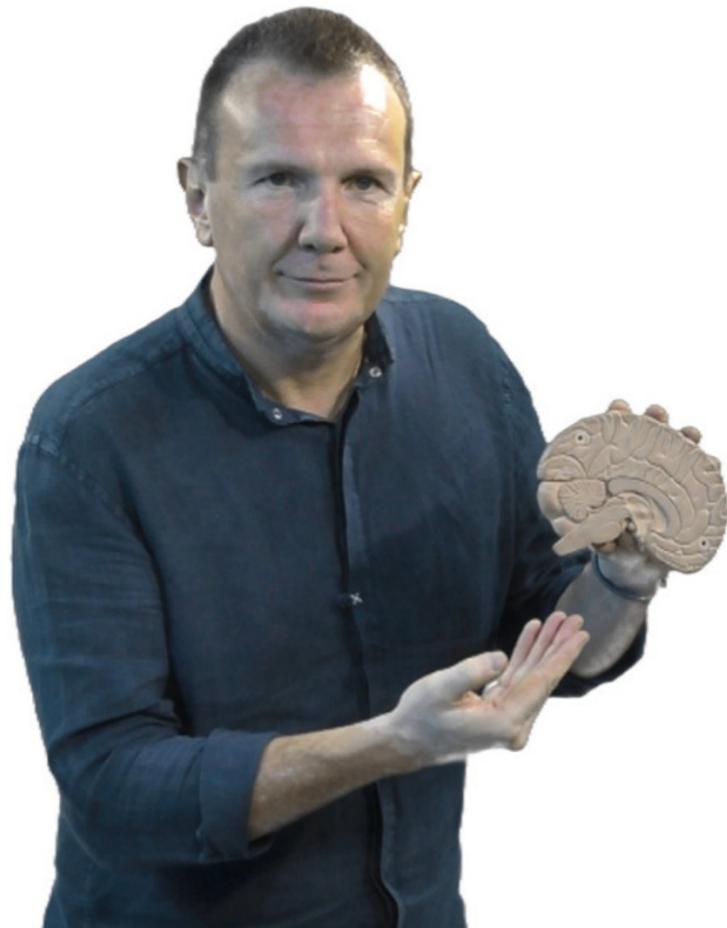
I venditori di successo, differiscono dalla stragrande maggioranza delle persone, perché le loro conversazioni di vendita sono interamente basate su messaggi e tecniche che rispettano e dialogano con la corretta linea gerarchica del cervello, quella responsabile della messa in moto del processo decisionale.

Usano sistematicamente potenti messaggi e tecniche che sollecitano o superano, a seconda dell'obiettivo del venditore, il sistema 1 piuttosto che il 2.

Sostenere efficaci conversazioni di vendita.

Siamo tutti diversi, ma in molti casi il nostro cervello è incline a reagire in modo simile. La comprensione di queste sottigliezze nella mente umana aiuta la tua azienda a trovare i modi più efficaci per ispirare eticamente più interlocutori a dire Sì, ai tuoi prodotti, servizi o offerte.

Stefano Trupia Ceo & Fondatore



Molti lo chiamano "l'uomo che parla al cervello", non solo perché ne porta sempre un campione nello zaino, ma per la sua ossessione nell'approfondire la conoscenza del funzionamento del processo decisionale umano, che mette al servizio di aziende e venditori per elevare l'efficacia delle loro conversazioni di vendita con i clienti.

Una tendenza che lo ha portato a sviluppare competenze rare, soluzioni ad-hoc e conoscenze specifiche, al punto tale da essere riconosciuto come uno dei pochi specialisti di "efficaci conversazioni di vendita" da oltre 93 brands internazionali e circa 4500 sales & marketing executives formati e supportati nel mondo.

I clienti lo definiscono un professionista visionario e pragmatico, che guida fattivamente le aziende al successo, in particolare le organizzazioni Sales, Marketing e più recentemente di Talent Acquisition.

Questa caratteristica è frutto del suo percorso professionale poliedrico. Un mix di esperienze distinte che hanno maturato il professionista di oggi. Dall'agente di sicurezza all'aeroporto di Fiumicino, al venditore, al key account manager, al sales managing director per finire come global sales director di varie compagnie aeree. Proseguendo poi come imprenditore, da consulente strategico, keynote speaker e trainer internazionale. Per non farsi mancare nulla, è stato anche ideatore e organizzatore di eventi straordinari, di cui 2 Guinness World of Records.

Sono tutti d'accordo nel definirlo una fonte di energia positiva, guidato da una passione fuori dal comune ed un leader carismatico.