Titolo: L’importanza delle 3 dinamiche
Versione: 30 marzo 2023

David Richman: Oggi desidero trattare un modello operativo che può contribuire a migliorare le vostre conversazioni e trasformare clienti potenziali in clienti a vita nonché trasformare clienti “apparenti” in clienti “effettivi”. Questo modello, denominato “le tre dinamiche”, vi aiuterà anche nelle conversazioni con i colleghi e i membri del team

Quante volte un potenziale cliente vi ha detto “Vorrei pensarci un attimo. Mi rifarò vivo io”, dopo quella che, secondo voi, era stata una raccomandazione azzeccata? Forse quell’uscita vi ha colto di sorpresa, suonando come un modo cortese di dire “no” e non come un “forse” genuino. Queste parole si collegano a una domanda che faccio spesso ai consulenti: “Cosa, non chi, è il vostro principale concorrente?” Che risposta dareste a questa domanda? Vi do un indizio: è una parola che incontrate per la prima volta studiando fisica. Indovinato! È l’inerzia. L’inerzia. Gli oggetti in movimento tendono a restare in movimento. E in uno stato di quiete tendono a rimanere in quello stato.

Se le persone tendono a non voler cambiare, i motivi sono molti. Il cambiamento è difficile da affrontare per qualunque essere umano. Forse una delle cose più difficili. Quindi i motivi sono molti. Ad esempio paura dell’ignoto, esaurimento fisico o emotivo o dubbi sulla propria capacità di fare qualcosa di diverso. Le persone rimangono fissate, come un cervo accecato dai fari di un'auto, bloccate nella situazione del momento.

Gli esperti della finanza comportamentale hanno dato un nome al fenomeno: pregiudizio dello status quo. Lo status quo esercita un’attrattiva perché rappresenta esattamente ciò che si sta facendo in quel momento. Per indurre qualcuno a cambiare, il motivo deve essere irresistibile. L’inerzia è un avversario formidabile. Ed è qui che entrano in scena le tre dinamiche. Sono come cartelli che indicano la via verso un cambiamento positivo e contribuiscono a ridurre al minimo la forza dell’inerzia.

Io e il dott. Robert Brooks, collega e amico di lunga data, abbiamo sviluppato per voi un modello operativo che, ci auguriamo, vi aiuterà ad avere conversazioni migliori. Le tre dinamiche sono queste: primo, comunicazione empatica. E questo significa avviare la conversazione dal punto di vista dell’altra persona, ottenendo

così una posizione di vantaggio. Poi viene la collaborazione consapevole. E usiamo la parola “consapevole” in modo consapevole. Vogliamo farvi riflettere su quello che fate molto deliberatamente in ogni conversazione per padroneggiare l’arte della collaborazione. In terzo luogo, azione ispiratrice. Le parole sono davvero importanti. Quali parole e frasi userete per ispirare la persona, per farle accendere la lampadina, farle pensare di attuare un cambiamento e farle capire il motivo per cui dovrebbe voltare pagina?Le parole sono importanti. Le tre dinamiche offrono un approccio concreto per tenere conversazioni che porteranno l’altra persona ad agire nel modo che sapete, o perlomeno credete, sia nel suo migliore interesse. La vostra capacità di creare un ambiente in cui qualcuno si senta veramente più a suo agio e sia ricettivo all’ascolto dipende dal vostro approccio alla conversazione.

Ci auguriamo che investiate tempo ed energia per imparare a padroneggiare le tre dinamiche e diventare sempre più intenzionali e costanti nelle vostre conversazioni. In questo modo, avrete maggiori probabilità di produrre gli esiti desiderati e vi posizionerete come forte punto di emanazione nella vita dei clienti serviti e di quelli che desiderate servire.

- Fine della registrazione –

AD USO ESCLUSIVO DEI CONSULENTI FINANZIARI. VIETATI L’UTILIZZO CON IL PUBBLICO E LA DISTRIBUZIONE.

EMEA

Il presente materiale è destinato all’uso dei soli clienti professionali.

Nelle giurisdizioni dell’UE, i materiali di MSIM e Eaton Vance vengono pubblicati da MSIM Fund Management (Ireland) Limited (“FMIL”). FMIL è regolamentata dalla Banca Centrale d’Irlanda ed è una private company limited by shares di diritto irlandese, registrata con il numero 616661 e con sede legale in The Observatory, 7-11 Sir John Rogerson’s Quay, Dublin 2, D02 VC42, Irlanda.

Nelle giurisdizioni esterne all’UE, i materiali di MSIM vengono pubblicati da Morgan Stanley Investment Management Limited (MSIM Ltd), autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority. Registrata in Inghilterra. N. di registrazione: 1981121. Sede legale: 25 Cabot Square, Canary Wharf, London E14 4QA.

ASIA PACIFICO

Hong Kong – Il presente materiale è distribuito da Morgan Stanley Asia Limited per essere utilizzato a Hong Kong e reso disponibile esclusivamente agli “investitori professionali”, ai sensi delle definizioni

contenute nella Securities and Futures Ordinance di Hong Kong (Cap 571). Il suo contenuto non è stato verificato o approvato da alcuna autorità di vigilanza, ivi compresa la Securities and Futures Commission di Hong Kong. Di conseguenza, fatte salve le esenzioni eventualmente previste dalle leggi applicabili, questo materiale non può essere pubblicato, diffuso, distribuito, indirizzato o reso disponibile al pubblico a Hong Kong. **Singapore –** Il presente documento è diffuso da Morgan Stanley Investment Management Company e non può essere trasmesso o distribuito, direttamente o indirettamente, a soggetti di Singapore che non siano (i) "accredited investor", (ii) "expert investor" o (iii) "institutional investor" ai sensi della Section 4A del Securities and Futures Act, Chapter 289 di Singapore ("SFA") o (iv) altri soggetti, in conformità e nel rispetto delle condizioni di qualsiasi altra disposizione applicabile emanata dall'SFA. Il contenuto di questa pubblicazione non è stato verificato dalla Monetary Authority di Singapore. **Australia –** Il presente materiale è fornito da Morgan Stanley Investment Management (Australia) Pty Ltd ABN 22122040037, AFSL No. 314182 e relative consociate e non rappresenta un'offerta di partecipazioni. Morgan Stanley Investment Management (Australia) Pty Limited provvede affinché le consociate di MSIM forniscano servizi finanziari ai "clienti wholesale" australiani. Le partecipazioni verranno offerte unicamente in circostanze per le quali non sia prevista l'esistenza di informative ai sensi del Corporations Act 2001 (Cth) (il "Corporations Act"). Qualsiasi offerta di partecipazioni non potrà intendersi tale in circostanze per le quali sia prevista l'esistenza di informative ai sensi del Corporations Act e verrà proposta unicamente a soggetti che si qualifichino come "clienti wholesale" secondo le definizioni indicate nel Corporations Act. Il presente materiale non verrà depositato presso la Australian Securities and Investments Commission.

Giappone –Il presente materiale non può circolare né essere distribuito, direttamente o indirettamente, a soggetti in Giappone che non siano (i) investitori professionali secondo quanto definito dall'Articolo 2 della legge Financial Instruments and Exchange Act ("FIEA") o (ii) altri soggetti, in conformità e nel rispetto delle condizioni di qualsiasi altra disposizione applicabile della FIEA. Il presente materiale è distribuito in Giappone da Morgan Stanley Investment Management (Japan) Co., Ltd., n. di registrazione 410 (Director of Kanto Local Finance Bureau (Financial Instruments Firms)), aderente a: Japan Securities Dealers Association, The Investment Trusts Association, Japan, Japan Investment Advisers Association e Type II Financial Instruments Firms Association.

MEDIO ORIENTE

Dubai – MSIM Ltd (ufficio di rappresentanza, Unit Precinct 3-7th Floor-Unit 701 and 702, Level 7, Gate Precinct Building 3, Dubai International Financial Centre, Dubai, 506501, Emirati Arabi Uniti. Telefono: +97 (0)14 709 7158).

America Latina (Brasile, Cile, Colombia, Messico, Perù e Uruguay)

Il presente materiale è destinato unicamente agli Investitori istituzionali o qualificati. Tutte le informazioni del presente documento sono riservate e a uso esclusivo del destinatario e non possono essere trasmesse a terzi. Questo materiale viene fornito a solo scopo informativo e non è da intendersi come un'offerta, una sollecitazione o una raccomandazione pubblica per l'acquisto o la vendita di prodotti, servizi, titoli o strategie. La decisione di investire deve essere presa solo dopo aver letto la relativa documentazione e aver condotto una due diligence approfondita e indipendente.

© 2023 Morgan Stanley. Tutti i diritti riservati.

CRC 4725973