

Nuove competenze. La richiesta di soluzioni personalizzate esige abilità di relazione acquisibili con una formazione di due anni

La capacità di ascolto conquista il cliente

Patrizia Bonaca

Anche per i professionisti è l'ora di un restyling. Date per acquisite le competenze tecniche, la professione oggi si è evoluta verso forme di consulenza sempre più articolate e a fare la differenza sul mercato sono anche la capacità di ascolto empatica del cliente e le doti di mediazione tra le parti. L'avvocato "litigioso" pronto a inanellare ricorsi su ricorsi, il consulente fiscale in grado di leggere la realtà solo attraverso i numeri appartengono sempre più a schemi vecchi e non ripetibili.

Per distinguersi, allora, il professionista deve inserire una propria personale riflessione nella tematica presentata dal cliente, deve dotarsi di abilità relazionali e di una visione prospettica che consentano di formulare una strategia di intervento a breve e lungo termine.

I nuovi profili

Ora i clienti chiedono:

- che il professionista indossi un abito umano mentre li aiuta a districarsi tra i cavilli della burocrazia;
- che la sua consulenza adotti un pensiero positivo operativo strategico per intraprendere azioni e scelte economiche che consentano di uscire dalla crisi;
- che li guidi in modo creativo a costruire nuovi piani di sviluppo;
- che utilizzi la tecnologia e le nuove modalità comunicative/formative

(social, web, smartphone, webinar);
• che gli fornisca un esempio di come organizzare e gestire il tempo.

Come acquisire queste nuove competenze? In genere si inizia con letture e partecipazioni a webinar, per poi decidere di frequentare programmi di formazione ad hoc. Meglio puntare sui metodi che si basano sull'autoreferenzialità e l'autonomia, scartando programmi che promettono miracoli comunicativi. È necessario un investimento economico e di tempo. In genere, una formazione spalmata per un periodo di due anni è sufficiente per l'acquisizione di nuove competenze di base, anche se poi è necessario aggiornarsi costantemente. Ecco alcuni esempi calati nelle singole professioni.

L'avvocato

L'avvocato che detiene la leva della comunicazione e della mediazione potrà aiutare il cliente ad assumere un atteggiamento oggettivo di fronte al conflitto, superando tutto ciò che riguarda questioni di principio che ne impediscono la soluzione. Potrà offrire un servizio professionale rivolto alla prevenzione e risoluzione extragiudiziale del conflitto. Litigare oramai è diventato un lusso, sia per i costi sia per le lungaggini burocratiche, e offrire soluzioni alternative rappresenta la chiave del successo professionale. Una consulenza legale orientata ad aiutare i clienti a mettersi alle spalle il conflitto e il rancore, ad esempio in caso di separazioni difficili, rappresenta un beneficio anche da un punto di vista sociale ed economico.

Il dottore commercialista

Tramite il coaching e la comunicazione efficace, il commercialista potrà indicare al cliente le criticità e i punti di forza delle scelte da intraprendere con una visione oggettiva e scevra da sentimentalismi ed entusiasmi. Potrà aiutare il cliente all'interno dell'azienda a prevenire i conflitti con i dipendenti e organizzare riunioni, conferenze informative per passaggi di proprietà o nel caso di fusioni, trasformazioni, cessioni d'azienda.

Il notaio

Una volta acquisite abilità di mediazione e comunicazione il notaio potrà dare spazio allo scontento degli eredi/coniugi facendo emergere il bisogno reale nascosto dietro le questioni di principio. Tramite l'organizzazione di appuntamenti separati tra i clienti, potrà comprendere le reali esigenze di ognuno nella composizione della divisione. Potrà capire la motivazione che spesso si nasconde dietro le disposizioni testamentarie e aiutare il cliente a comporre nel migliore dei modi.

Il promotore finanziario

Il promoter che applicherà la leva competitiva della comunicazione farà la differenza e conserverà il proprio portafoglio clienti.

Una volta acquisite, queste competenze trasversali devono essere ben comunicate all'esterno: oltre che tramite i social e il sito web, anche attraverso l'atmosfera che si saprà creare all'interno del proprio studio e l'esempio personale.

Coaching e comunicazione

Come utilizzare la capacità d'ascolto

SCENARI	NUOVE COMPETENZE
1) COMMERCIALISTA <ul style="list-style-type: none">• Liti tra soci;• Scelta di partner commerciali;• Start up (new job);• Nuove possibilità lavorative: apertura di nuove sedi e/o fette di mercato (internazionalizzazione, crisi di impresa)	Tramite il coaching si potrà aiutare il cliente nel superamento delle paure e nelle scelte imprenditoriali
2) NOTAIO <ul style="list-style-type: none">• Successioni litigiose;• Divisioni ereditarie e/o tra coniugi;• Disposizioni testamentarie/testamenti	Con la mediazione si potranno concludere rapidamente la successione/divisione
3) AVVOCATO <ul style="list-style-type: none">• Separazioni difficili;• Conflitti familiari;• Conflitti condominiali	Mediante una comunicazione efficace si aiuta il cliente ad abbandonare la logica vendicativa del conflitto per comporre la lite
4) CONSULENTE DEL LAVORO <ul style="list-style-type: none">• Rapporti con i dipendenti;• Licenziamenti;• Conflitti tra dipendenti e imprenditori	Grazie alle doti di mediazione e comunicazione efficaci il cliente può essere aiutato a prevenire i conflitti in azienda
5) PROMOTORE FINANZIARIO <ul style="list-style-type: none">• L'incertezza dei mercati;• La paura e lo scetticismo dei clienti	Tramite la giusta comunicazione si possono organizzare riunioni per informare, spiegare e tranquillizzare i clienti
6) AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO <ul style="list-style-type: none">• Conflitti tra condòmini;• Stalking (tra condòmini e nei suoi confronti)	Una comunicazione orientata al positivo e riunioni separate con i condòmini aiutano a gestire e prevenire i conflitti
7) AGENTE IMMOBILIARE <ul style="list-style-type: none">• Le aspettative del venditore;• I sogni dell'acquirente;• La variabile del mercato immobiliare;• Burocrazia e cavilli tecnici	Tramite il problem solving e una rete di professionisti con cui lavorare si può assicurare tempestività e assistenza ai clienti