

Per imparare il mestiere si usa il "role playing" e la psicoterapia. I libri da consultare

Venditori, stasera si recita a soggetto

di LUISA MOSELLO

VENDITORI non si nasce ma si diventa. Oggi con le nuove tecniche cosiddette psico-comportamentali si possono «imparare» doti finora considerate innate, come la determinazione, l'equilibrio, la pazienza, l'ambizione, la capacità di memorizzare, la costanza, la duttilità. E ancora: l'estroversione, la fiducia in se stessi, lo spirito d'iniziativa, il senso di responsabilità e l'ottimismo.

Tutte qualità indispensabili per lavorare con successo nel campo dell'intermediazione commerciale e per questo «insegnate» con i metodi più svariati nei corsi di formazione per agenti e rappresentanti.

Si utilizza, per esempio, il «role playing» (letteralmente: recita di una parte), tecnica finalizzata al raggiungimento di un obiettivo di comunicazione-vendita. L'azione si svolge generalmente in coppia di fronte a una telecamera. Le videoregistrazioni vengono poi proiettate per individuare gli errori di comportamento e valutarne gli



esiti. Oppure si usa la «rational emotive therapy», una prassi psicoterapeutica che facilita un comportamento duttile e realistico, utilissimo per gestire le situazioni e i clienti più difficili. Per avere informazioni sul role playing o sulla rational emotive therapy ci si può rivolgere a Mario Magagnino, consulente di direzione aziendale e formatore (tel. 045/8004822).

Non mancano, inoltre, i manuali di «psicologia applicata» reperibili in tutte le librerie. Insegnano anche ai meno esperti a entrare in contatto con i potenziali clienti, a interpretare il linguaggio del corpo e, soprattutto a sviluppare il cosiddetto «pensiero positivo».

Ecco alcuni titoli: *Segnali del corpo* F. Birkendbuhl (edizioni Franco Angeli); *Il linguaggio segreto del corpo* F. Padrini (edizione De Vecchi); *Io sono okay tu sei okay*, T.H. Harris (edizione Rizzoli); *Ciao e poi?*, E. Berne (edizione Bompiani); *Come acquistare una marcia in più*, N.V. Peale (edizioni Bompiani).