

Nuove tecnologie e Studio digitale

Come fidelizzare i clienti e farsi pagare le parcelle

di Mario Alberto Catarozzo - Business Coach e Formatore

Tutto parte da una piccola mandorlina posizionata nel nostro cervello che si chiama amigdala (in greco “mandorla” per la sua forma). Ne abbiamo ben due, una per ogni emisfero cerebrale. Bene, direte voi; e che c’entra questo con la fidelizzazione dei clienti e con il farsi pagare la parcella? C’entra eccome, perché l’amigdala è il “pozzo nero” delle nostre emozioni, la sentinella sempre all’erta che ci tiene vigili e ci protegge dai pericoli. L’essere umano è un essere emotivo e non razionale. In ottica evolutiva, siamo vissuti per milioni di anni senza la parte più esterna del cervello, quella chiamata neocorteccia cerebrale, sede del ragionamento. Ciò vuol dire, in altre parole, che siamo stati al mondo sempre con la parte emotiva del cervello (old brain) e non con quella razionale, conquista degli ultimi 500mila anni, che in ottica evolutiva sono un granello di sabbia su una spiaggia. Detto in altro modo, siamo esseri che decidono in base alle emozioni, alle sensazioni e non in base al ragionamento, come molti pensano.

COME DECIDE IL CLIENTE

Per essere più precisi, i processi decisionali sono oggi frutto di un mix delle due componenti, ma il peso dell’una e dell’altra non è lo stesso. Siamo molto più allenati alla gestione emotiva delle scelte, che a quella razionale. Di solito siamo razionalizzatori, cioè dopo aver preso decisioni “a feeling” le giustifichiamo a noi e agli altri razionalizzandole, cioè trovando tante ragioni del perché abbiamo fatto così.

[**CONTINUA A LEGGERE**](#)

EVENTO GRATUITO

Seminari di specializzazione

**ORGANIZZAZIONE E FUTURO DELLO STUDIO LEGALE:
SOFT SKILLS E STRUMENTI DI MANAGERIALITÀ**

Scopri le sedi in programmazione >