

quaderno degli esercizi

E adesso torniamo a costruire la nostra narrazione con maggiore consapevolezza. Abbiamo evidenziato alcuni aspetti con l'esercizio 1, visto il punto di vista degli altri sulla nostra narrazione, e adesso, più consapevoli possiamo migliorare ciò che non ci è piaciuto leggere e valorizzare ciò che ci rappresenta meglio.

ESERCIZIO N. 3

Quali valori voglio trasmettere?

La consapevolezza di ciò che siamo e come siamo arriva da dentro ma anche dagli altri; soprattutto dalle relazioni che siamo riusciti a creare. Man mano che aumenta l'esperienza e la nostra maturità andiamo a focalizzare l'attenzione su nuovi valori. E dunque pensare a quali sono quelli che ci rappresentano meglio è importante. Nell'esercizio precedente ti ho parlato di come sono cambiata e di conseguenza anche come sono cambiate le mie priorità. Quello che è rimasto è il continuare a volere essere vista come persona e non brand a sé. Ne ho sempre parlato con i clienti, ai convegni, nei libri o negli articoli, si porta valore grazie a tutto ciò che siamo. Uno dei miei valori è il miglioramento personale costante anche con il supporto di una psicoterapeuta. Ciò che siamo influenza anche le nostre performance professionali e sapere come siamo ci permette di lavorare sulle aree da migliorare e di valorizzare ciò in cui siamo davvero efficaci. E' una vera strategia win-win :-). Possiamo essere persone super ordinate ma avere un caos interiore. Dall'esterno la scrivania sarà ammirevole, ma l'efficacia della persona nella gestione delle attività, del tempo e delle priorità sarà altrettanto ammirevole? Provate a sperimentarlo con un collega o una collega. Allineare gli obiettivi con i valori ci permette di trovare la giusta gratificazione e il benessere anche nel luogo di lavoro. Dunque perché non focalizzarci sullo scoprire i nostri valori? Il valore che voglio trasmettere è il cambiamento, ovvero il fatto che aprirsi al cambiamento permette una crescita costante. Cambiare significa mettersi in gioco, imparare a conoscersi, sbagliare (e dunque accettare il fallimento!), ripartenza, ascolto attivo, fiducia e potrei andare avanti ore con passione a parlare di cambiamento. Ma abbiamo tanto lavoro da fare e dunque passiamo alla seconda domanda.

Quali caratteristiche deve mettere in evidenza il mio business?

Proprio per coerenza con i valori deve sicuramente essere affidabile, generare fiducia e fare sentire le persone "accompagnate nel modo corretto". Deve garantire competenze aggiornate, efficacia nella progettazione e nella pianificazione; ma anche tempestività nell'esecuzione mostrando che i tempi previsti sono i tempi necessari e sostenibili. Non sono interessata alla velocità, ma alla consapevolezza del farlo nei tempi e nei modi corretti. Deve fare sentire "al sicuro" ovvero mostrare consapevolezza dei rischi e attenzione alla tutela di ciò che ci viene affidato. Il mio business si caratterizza molto sull'esperienza che voglio garantire al cliente. Proprio per questo mi piace riprendere in mano a distanza di sei mesi la mappa della Customer Experience.

Che tipo di caratterizzazione voglio dare alla comunicazione?

La comunicazione dei servizi e dei prodotti deve dunque essere coerente con i valori e con tutto ciò che deve rappresentare l'esperienza del cliente. Le parole che non possono mancare sono quelle che rappresentano i valori e le sensazioni che deve provare il cliente. Un mix tra ciò che voglio che sia e ciò che prova il cliente nella migliore esperienza. L'ascolto infatti è una delle caratteristiche principali che non si limita a schede di valutazione o controllo, ma a conversazioni informali su un valore specifico.

Adesso tocca a te

Scrivi

1) Quali valori voglio trasmettere?

2) Quali caratteristiche deve mettere in evidenza il mio business?

3) Che tipo di caratterizzazione voglio dare alla mia comunicazione?

Rileggi

Adesso rileggi quello che hai scritto e prova a pensare a come puoi migliorare questa comunicazione rispetto a oggi, ovvero a come sei oggi e a come ti posizioni. Tutto questo ti aiuterà a presentarti meglio anche offline. Non dimenticare di evidenziare le parole chiave che ricorrono e che ti rappresentano.