

VENDITA. La nuova frontiera dell'Empowerment Oriented Selling

Performance migliori per tutti

Le più innovative tecniche di vendita si basano sui principi di empowerment psicologico e intelligenza emotiva, per generare acquisti ripetuti e fidelizzare il cliente. Come applicarle in azienda

di **Angelo Battista**



Angelo Battista è sociologo del lavoro e docente di "empowerment organizzativo" presso l'Università Lum "Jean Monnet" Casamassima - Bari

Nella vita tutti vendono! Che lo si faccia intenzionalmente con l'obiettivo specifico di indurre qualcuno a comprare qualcosa (prodotti, servizi, idee, progetti, proposte, ecc.), o inconsapevolmente per ottenere consenso e approvazione, pur senza entrare nel ruolo e nella psicologia del venditore di professione, ciò rimane comunque un dato di fatto, incontrovertibile e in ogni caso difficile da confutare. Le tecniche di vendita "E.O.S." (Empowerment Oriented Selling) partono proprio da questa fondamentale premessa e si qualificano come metodo innovativo per conseguire un duplice importante obiettivo: *avviare con il cliente un rapporto commercialmente proficuo e redditizio,*

e costruire una relazione duratura e gratificante, basata sulla reciproca fiducia. Ciò, in altri termini, significa riuscire a vendere meglio con acquisti ripetuti nel tempo e fidelizzare il cliente. Non è forse questo l'obiettivo principale di qualsiasi azienda di produzione o di qualunque venditore professionista? Senza alcun dubbio lo è, ma è altrettanto certo che non sia un traguardo facile da raggiungere per gli addetti alle vendite; molto spesso la difficoltà risiede essenzialmente in tre fattori: un approccio commerciale e metodologico poco efficace nella gestione della vendita, la scarsa professionalità e competenza del venditore, la carenza di abilità relazionali (self-marketing, assertività, empatia, ascolto, cortesia ecc.), indispensabili per gestire posi-

