

# Cosa dire ai clienti: le parole magiche per vendere tutto

di Paolo Franzese



Cosa dire ai clienti? Quali sono le parole magiche che ti fanno vendere di tutto e di più? Il potere magico delle parole.

## Power Words

Quando creo contenuti sul web cerco di evocare emozioni è questo che mi collega alle persone. Vado alla ricerca delle parole potenti che possono aumentare l'efficacia dei miei post, compreso questo articolo. Ho visto negli anni che i contenuti che stimolano emozioni vengono condivisi di più, mi sono studiato la cosa e ne ho parlato anche in un precedente articolo di cui allego una immagine ([come creare prodotti virali e come innescare il passaparola](#)).

ECCITAMENTO		
	ALTO TASSO	BASSO TASSO
Emozione Positiva	Meraviglia Esaltazione Divertimento	Appagamento
Emozione Negativa	Collera Ansia	Tristezza

Le reazioni emotive innescano la condivisione, sia quelle positive che quelle negative.

Le emozioni sulle quali devi “giocare” con le tue parole sono:

### 1. Emozioni Positive

1.



Ad alto tasso di eccitamento:

- Meraviglia;
- Esaltazione;
- Divertimento;

2. A basso tasso di eccitamento:

- Appagamento;

## 2. Emozioni Negative

1. Ad alto tasso di eccitamento:

- Collera;
- Ansia;

2. A basso tasso di eccitamento:

- Tristezza.

I post con queste emozioni hanno maggiori probabilità di **CTA** (click to action) rispetto a quelli che non sono stati caricati emotivamente a dovere.

Quali sono quelle parole potenti che scatenano queste emozioni?

Quali sono quelle parole verso cui nessuno resiste?

L'uso di queste parole ci impotenti nel lasciare quasi sicuramente una di queste azioni ed anche combinate:

- Clic su link;
- Leggere;
- Condividere;
- Commentare;
- Reactions;
- ...

Ora ti *rivelo* quelle parole potenti che scateneranno la tua curiosità, sembrerà *ridicolo*, ma ti *dimostro* che resterai sconvolto.

Ecco come ho aumentato il **tasso di conversione** di questo post (**CRO**) per questo scopo ho raccolto quasi [1000 power words in un file .xlsx](#) con cui mettere pepe ai tuoi contenuti.

Pensa a quante volte anche io ho utilizzato:

- Gratis;
- Sconto;
- Subito;
- Manca poco tempo;
- Limitato;
- E altre parole...

Mi sono spesso messo alla ricerca di parole potenti, quelle più efficaci da inserire nei miei copy pubblicitari per far crescere le vendite.



Cosa dire ai clienti? Le persone vogliono sentimento.

## Sentimento

Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto,  
le persone possono dimenticare ciò che hai fatto,  
ma le persone non dimenticheranno mai come le hai fatti sentire.  
– Maya Angelou

Il sentimento che i clienti hanno su di te si riflette sul tuo successo, ricorda che le vibrazioni interiori dell'animo dei tuoi clienti saranno fondamentali per vendere.

I tuoi clienti potranno provare:

- gioia;
- allegria;
- gratitudine;
- compassione;
- ...

E comprenderanno da te, ma anche:

- Rabbia;
- odio;
- vendetta;
- invidia;
- ...

E non comprenderanno da te.

Quando hai davanti a te un cliente (*on line o off line*) hai quell'unica opportunità per influenzarlo positivamente con i sentimenti che riuscirai a creare con le tue parole, le persone non dimenticheranno mai come le hai fatti sentire.

Con la nostra scelta di determinate parole e azioni creiamo quei sentimenti che alimenteranno il nostro successo.

Cosa dire ai clienti? Le parole sono quelle che già conosci e ora le scoprirai.

## Le parole magiche

### Per favore e grazie



Queste sono parole che la maggior parte di noi abbiamo imparato da bambini, pensa che miofiglio Simone ha pronunciato come prima parola “Grazie” e lo diceva spesso, che saggezza. Da adulti dobbiamo imparare ad usarle per mostrarci rispettosi nell’interazione umana.

Per favore e grazie ti faranno sentire più civile, se condiamo la nostra comunicazione con questi strumenti verbali, i più elementari, indichiamo che preferiamo un discorso civile. Stiamo dicendo all’altra persona che sarà trattata con rispetto e senso civico.

## Come posso aiutarti

Quando fai questa semplice domanda all’altra persona le stai esprimendo compassione, le stai dicendo che ci tieni al suo benessere.

## Mi dispiace

Tutti commettono errori, siamo sbagliatori professionisti e nessuno è perfetto. Quando si sbaglia è importante confessarlo e ammettere che abbiamo commesso un errore. In questo modo si prende piena responsabilità dell’errore e si comunica che siamo pronti a fare ciò che possiamo per correggerlo.

Offrire scuse sincere con le parole *mi dispiace* è un grande atto specifico e incondizionato.

Ovviamente ci sono altre parole e frasi che, se usate in modo appropriato, possono aiutare a migliorare la tua esperienza di vendita. Questa è la base per un comportamento educato, sono queste le azioni per pensare e agire in modo civile, rispettoso e dignitoso verso i clienti. Sono quei modi appresi dai nostri genitori che possiamo utilizzare per creare i buoni rapporti con i nostri clienti, le buone maniere ti proietteranno verso il successo.

Se vuoi leggere altri articoli come questi, iscriviti alla mia newsletter.

Cosa dire ai clienti? Ci sono 5 parole che hanno cambiato i costumi dell’umanità.

## Le 5 parole

Non hai bisogno di migliaia di parole di copy per vendere un prodotto o servizio, hai letteralmente bisogno solo di cinque parole.

Ora ti racconto una affascinante storia di marketing: **Steve Jobs** e la prima presentazione dell’iPod.

Eravamo nel periodo storico in cui c’erano i Walkman



il mercato era un po' fermo e le novità iniziavano a scarseggiare. Poi il 23 ottobre 2001 è arrivato l'iPod con un messaggio nuovo: **1000 canzoni nella tua tasca** (*1,000 songs in your pocket*). E la realtà cambiò in un istante diventando ciò che vedi intorno a te, tutto è cambiato con queste 5 parole.



Say hello to iPod.  
1,000 songs in your pocket.

Quello che hai appena letto è stato geniale, ed ora ti spiego il perché.

Cosa dire ai clienti? Metti al centro il cliente e non il prodotto.

## Tu sei l'eroe



Nel messaggio l'eroe non è il prodotto, nel messaggio l'eroe è il consumatore, la persona stessa che lo legge. Il cliente reale è l'eroe in tutta la pubblicità di Apple. Mille canzoni in tasca, una frase così semplice, un messaggio così banale, che ha cambiato tutto.

E non hanno certo parlato del fatto che l'iPod:

- Poteva caricare facilmente tutte le tue canzoni usando una porta USB;
- Aveva uno schermo integrato;
- Aveva una batteria che durava 20 ore;
- O tutte quelle cose tecnologiche che si potrebbero elencare.

Steve Jobs disse quell'unica cosa che il cliente avrebbe voluto sentire davvero, nient'altro: "1000 canzoni nella tua tasca".

Cosa dire ai clienti? Cambia prospettiva.

## Entra nella loro mente

Vedo tante imprese e imprenditori che fanno sempre lo stesso errore, cercando di convincere qualcuno ad acquistare un servizio o un prodotto: tutti iniziano ad elencarne le **caratteristiche**.

È tutto secondario, il tuo messaggio principale dovrebbe riguardare il cliente.

La gente *non* vuole un *trapano*, vuole un *buco nel muro*.  
– Philip Kotler

Invece di convincere le persone ad acquistare un prodotto o un servizio elencando tutti i tipi di funzionalità o ragionando sul perché il tuo prodotto è fantastico, guarda da un'altra prospettiva, guarda il tuo prodotto o servizio dalla prospettiva dei tuoi clienti: **cosa farebbe il tuo prodotto o servizio per la loro vita?**

Non è una cosa semplice da scoprire, ma per facilitarti il compito ti elenco alcune domande che potresti fare:

- Perché hai comprato questo prodotto (o servizio)?
- Cosa ha fatto bene?
- Cosa significa per te?
- Come ti sentono?

Entra nelle loro menti e poi forse troverai il messaggio centrale.

Cosa dire ai clienti? Scegli le parole giuste.

## Crea il messaggio

Il risultato di questa attività genera una lista di parole ed è proprio quella lista che sarà il tuo

messaggio principale.

Devi imparare a conoscere quelle tre, cinque o dieci parole, non conta il numero, ma conta capire quali parole convincono, quali parole piacciono. Questo è il motivo per cui noi compriamo quello che compriamo.

Se trovi quelle parole allora il tuo prodotto sarà adatto a chi lo desidera, una volta che le persone iniziano a prestare attenzione puoi convincerli di tutto ciò che vorrai. Potrai convincerli di ciò che ritieni sia importante sapere.

Tutto il resto è secondario, la prima cosa è avere un breve messaggio convincente che posizioni il pubblico come eroe, un messaggio che sia scritto proprio nella lingua che loro capiscono.

Hai le tue parole magiche? Fammele conoscere, scrivile nei commenti e parliamone insieme.

---

Da un articolo scritto da Paolo Franzese il 27 Settembre 2021