

Come parlare con i clienti? Il “metodo amichevole”...

di Paolo Franzese



Come parlare con i clienti? Parti dal costruire relazioni autentiche, ne ho parlato anche in [cosa dire ai clienti: le parole magiche per vendere tutto](#) e come dice Maya Angelou “Le persone dimenticano ciò che hai detto, ma non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire.”

Se c'è una competenza che ogni professionista, imprenditore o freelance dovrebbe padroneggiare, è la capacità di parlare con i clienti. Non in modo formale, freddo o robotico, ma autentico, umano, amichevole. Ed è proprio da qui che nasce il “metodo amichevole”, un metodo semplice, pratico e potente per trasformare ogni conversazione in un'opportunità di relazione, connessione e, perché no, business.

Se ti interessa l'argomento e vuoi essere aggiornato settimanalmente iscriviti alla mia newsletter:

Ecco le cinque fasi di questo metodo su come iniziare una conversazione con uno sconosciuto, come costruire fiducia e come trasformare un primo scambio di battute in una relazione duratura, sì, anche con un cliente.

Prossimità e contatto visivo

La conversazione inizia prima ancora di aprire bocca, l'arte del momento giusto. Quando entri in un bar, sali in ascensore o ti trovi in fila alle poste, il tuo cervello sociale inizia a scandagliare l'ambiente in cerca di connessioni. Ma non tutti i momenti sono adatti per iniziare a parlare. Ecco perché il primo passo è saper riconoscere le condizioni favorevoli.

- **Prossimità:** due metri per l'empatia. Le conversazioni autentiche nascono dalla vicinanza fisica. Se una persona si trova entro uno o due metri da te, è molto più naturale avviare un dialogo. Sembra una sciocchezza, ma spesso perdiamo opportunità solo perché non leggiamo il linguaggio dello spazio.



? **Esempio:** In ascensore, sui mezzi pubblici, in attesa alla cassa: questi sono momenti perfetti. L'atmosfera è neutra, condividete uno spazio, e nessuno deve "sforzarsi" per ascoltare l'altro.

- **Contatto visivo:** il semaforo verde delle relazioni. Il secondo segnale da cogliere è lo sguardo, non serve che qualcuno ti fissi per dieci secondi: basta un millisecondo di contatto visivo per avere il via libera. È un riconoscimento implicito della tua presenza.

? **Suggerimento:** Se vedi che l'altra persona è immersa nel telefono o nel laptop, non è il momento giusto. Ma se invece guarda in giro, si gratta la testa, sorseggia un caffè fissando il vuoto... quello è un invito silenzioso a iniziare.

Parlare con qualcuno distratto è come bussare a una porta chiusa, aspetta che si apra da sola.

Come parlare con i clienti? La domanda universale.

“Da dove vieni?”

Una volta che hai stabilito una connessione iniziale, è il momento di rompere il ghiaccio. Non serve essere originali, serve essere umani e una delle frasi più efficaci che abbia mai usato migliaia di volte, senza mai ricevere una reazione negativa, è semplicemente: *“Da dove vieni?”*.

Non sottovalutare mai il potere della curiosità genuina, questa domanda è magica perché:

- È semplice e non invadente;
- Ti permette di scoprire l'origine geografica e culturale della persona;
- È un punto di partenza per conversazioni infinite.

? **Suggerimento:** Se vivi in una città dove tutti vengono dallo stesso posto, puoi adattare la domanda in modo più locale: “Di che zona sei?” o “Che parte di Napoli?” funzionano altrettanto bene.

Come parlare con i clienti? Le domande semplici aprono porte complesse.

In Italia funziona?

Quando funziona “Da dove vieni?” in Italia:

- In ambienti multiculturali (es. università, eventi, fiere, coworking);
- Se detta con genuina curiosità e senza tono inquisitorio;
- Se si nota un accento particolare o un riferimento a una città.

Tuttavia, in Italia può sembrare troppo diretta o generare chiusura, soprattutto tra sconosciuti in ambienti più formali. Quindi, ecco alcune alternative più naturali, adattabili al contesto:

- *“Di che zona sei?”*. Perfetto in città grandi come Roma, Napoli o Milano, dove la provenienza interna fa la differenza;
- *“Hai un accento particolare, sei di...?”*. Mostra attenzione, ma va usato con cautela: può

toccare sensibilità, meglio se detto con sorriso e tono leggero;

- *“Come ti trovi qui?”*. Utile con turisti o persone appena arrivate (universitari, lavoratori fuori sede, nuovi clienti);
- *“Che bella energia, lavori in questo settore da tanto?”*. Apre conversazioni professionali evitando di andare subito sul personale;
- *“Sei di passaggio o sei del posto?”*. Ideale per eventi, fiere, momenti di networking.

Il vero segreto? è l'intenzione, più che la frase in sé, ciò che conta è l'energia con cui la dici, se l'altro percepisce un interesse sincero, anche una domanda potenzialmente scomoda diventa ben accetta.

Come parlare con i clienti? La trinità della connessione.

Condividi, Chiedi, Ascolta

Una volta ottenuta una risposta, il tuo compito è costruire un ponte tra voi e puoi farlo con una formula potentissima:

- **Condividi** ciò che sai;
- **Chiedi** qualcosa di specifico;
- **Ascolta** con attenzione;

Ecco come funziona:

? **Esempio:** Una volta stavo facendo colazione in un bar a Napoli e mi metto a chiacchierare con il cameriere, dopo un po' mi dice che è della Romania, io, senza pensarci troppo, gli dico:

“Ah, che bello! Conosco un sacco di ragazzi rumeni bravissimi con la tecnologia. Voi avete una marcia in più... ma dimmi una cosa: è vero che a Bucarest si vive bene anche con pochi soldi?”

Si è aperto subito. Mi ha raccontato la sua storia, la famiglia, il perché è venuto in Italia... E in quel momento non ero più un cliente, ero una persona con cui parlare.

? **Esempio:** In metro a Napoli ho conosciuto un ragazzo tunisino. Mi racconta che ha studiato informatica ma che ha deciso di trasferirsi perché da lui non c'erano opportunità. Così quando capita di incontrare un altro tunisino, magari durante una consulenza o anche in un bar, gli dico:

“Sai che ho parlato con un ragazzo del tuo Paese che mi ha detto che chi è ambizioso e vuole fare qualcosa di serio spesso lascia la Tunisia. Che ne pensi? È così anche secondo te?”

Nessuno si è mai offeso, anzi, si mettono a parlare, si raccontano, quando senti che una persona si apre davvero, hai fatto centro.

Questa strategia ha due effetti potenti:

- Mostra che sei davvero interessato all'altra persona.
- Ti permette di costruire conoscenze che potrai riutilizzare nelle conversazioni future.

? **Suggerimento:** Ogni persona che incontri è una miniera di storie, sta a te scavare con



delicatezza.

Come parlare con i clienti? Rischia (con intelligenza).

Sii memorabile

Uno dei segreti meno detti del [marketing relazionale](#) è questo: le persone si ricordano solo ciò che le fa emozionare. E qui entra in gioco un concetto delicato ma fondamentale: rischia di essere te stesso. Nel mio metodo, cerco spesso di fare domande audaci, dire frasi fuori dagli schemi, mostrare curiosità vera, anche se un po' scomoda. Perché?

- Le persone “offese” da una domanda gentile non saranno mai clienti ideali;
- Chi ride, riflette o si sorprende... probabilmente si fiderà di te;
- L'autenticità filtra le relazioni sbagliate e attrae quelle giuste.

? **Suggerimento:** Chi finge per piacere a tutti, non piacerebbe mai davvero a nessuno.

Vuoi approfondire il metodo con esercizi pratici, esempi reali e consigli su come trasformare le conversazioni in connessioni autentiche? Prenota una consulenza con me:

Consulenza Personalizzata

CONSULENZA ORARIA VIA WEB

CONSULENZA PERSONALIZZATA



PAOLO FRANZESE

Tutti i contenuti sono sotto Licenza Creative Commons
Contatti +39 388 1620417 info@imaginepaolo.com

[Acquista](#)

Come parlare con i clienti? La chiusura perfetta.

Invita e Ricorda

Dopo aver parlato un po', ascoltato, fatto domande e sentito sintonia... arriva il momento della verità: l'invito.

- “Ti va di prendere un caffè?”
- “Che ne dici di pranzare insieme domani?”
- “C'è un evento stasera, ti va di unirti?”

Questo vale anche nel mondo business:

- “Posso mandarti una demo del mio prodotto?”
- “Ti va di fare una videochiamata per capire se posso esserti utile?”
- “Se ti va, possiamo fare due chiacchiere su Zoom mercoledì?”

Il segreto è farlo con leggerezza, se la risposta è no, nessun problema, hai comunque seminato relazione.

? **Suggerimento:** Quando li rivedi ricorda il loro nome, dire una sola volta il nome di una persona, con naturalezza, è una piccola magia. Mostra che hai ascoltato, che sei presente, che ci tieni e questo fa tutta la differenza nel mondo.

Come parlare con i clienti? Applichiamo il metodo ai clienti.

Un modello del metodo

Finora ti ho parlato come se volessi fare nuove amicizie, ma questo metodo funziona ancora meglio nel mondo del business. Perché? I clienti non vogliono essere “convinti”, vogliono sentirsi capiti. Le relazioni non si chiudono con uno script, ma si costruiscono con ascolto, empatia e connessione:

Fase	Contesto personale	Applicazione al cliente
Prossimità e contatto visivo	Occhio e spazio condiviso	Entra nel contesto del cliente, sia fisico (negozi, fiera) sia digitale (Zoom, email).
Da dove vieni?	Origine geografica	"Come hai conosciuto il nostro brand?", "Che tipo di azienda gestisci?"
Condividi, chiedi, ascolta	Conoscenza reciproca	"Sai, lavoro spesso con clienti come te...", "Qual è la tua sfida principale?"
Rischia e sii memorabile	Domande audaci	"Ti sei mai sentito fregato da un'agenzia?" (usala con tono empatico e ironico)
Invita e ricorda	Caffè o evento	"Ti va di fare due chiacchiere domani alle 11:00?" + "Ciao Giovanni, ti va un aggiornamento?"

Ecco come applicare ogni fase al contesto professionale.

Come parlare con i clienti? Parlare con i clienti è un'arte umana, non una tecnica.

Conclusione

Quello che hai appena letto non è un elenco di "tecniche da closer", né un metodo infallibile per chiudere contratti in 3 minuti, è un modo di stare nel mondo. Un approccio basato su umanità, ascolto, autenticità. Perché i clienti non vogliono sentirsi "portati a dire sì", vogliono sentirsi capiti, riconosciuti, rispettati. Vogliono sapere che stanno parlando con una persona vera, e non con un venditore travestito da chatbot.

Ecco perché ti invito ad applicare queste cinque fasi, in ogni contesto, non solo lavorativo:

- Prossimità;
- Domande;
- Ascolto;
- Autenticità;
- Invito.

Ogni volta che scegli di essere presente, di parlare con il cuore e di connetterti davvero, stai facendo molto più di "parlare con un cliente", stai seminando una relazione e a volte, quelle relazioni cambiano tutto. Saper parlare con i clienti non è un'abilità che nasce dalla vendita, ma dalla relazione umana è qualcosa che puoi coltivare ogni giorno, in ogni bar, in ogni coda, in ogni DM su Instagram o email.

Il mio invito per te è semplice: *allenati ogni giorno ad essere prima un amico... E poi un venditore.*



Perché alla fine, le persone comprano dalle persone che amano, e l'amore, anche in business, inizia sempre con un semplice domanda (tipo: "Ciao, da dove vieni?").

Da un articolo scritto da Paolo Franzese il 12 Maggio 2025