

# Il linguaggio del corpo dice più delle parole

COME SI COMUNICA È PIÙ IMPORTANTE DI QUEL CHE SI DICE E IL CORPO È IL MAGGIOR RESPONSABILE DELL'EMPATIA GENERATA CON L'INTERLOCUTORE.

perché si continua a credere che al cliente bisogna parlare, parlare, parlare. È invece essenziale esse-

**le parole determinano solo il 7% dell'impatto comunicativo**

re empatici per capire con quale modalità rapportarsi con l'ospite, perché esistono "formule" che garantiscono l'interazione con l'interlocutore, la sua attenzione e fiducia, senza per questo "invaderlo" di parole. Ricordo anche che la comunicazione - di

qualsiasi tipo essa sia - è bidirezionale, quindi: come noi siamo in grado di comprendere il pensiero del nostro ospite e di entrare o meno in sintonia con lui, anche il nostro ospite è in grado di farlo.

Passando oltre le parole, possiamo comunicare con il linguaggio non verbale, che può essere paraverbale e analogico. Infatti, per comunicare con efficacia bisogna stare attenti non solo a "quel che si dice", ma "a come lo si dice" e soprattutto ai messaggi che il corpo trasmette, spesso a nostra insaputa. Durante una conversazione, infatti, usiamo tre linguaggi, e

ciascuno influisce in misura diversa sul successo della comunicazione: solo il 7% è l'impatto generato da quello verbale, cioè delle parole, mentre il 38% è ascrivibile a quello paraverbale, cioè del modo in cui si pronunciano le parole e ben il 55% è l'impatto del linguaggio analogico, cioè del corpo.

## Conquistare l'ospite

Da ciò si comprende quanto sia importante il linguaggio del corpo che, da solo, può rendere molto più incisive le parole. Il personale di sala, che è continuamente a contatto con gli ospiti, deve essere

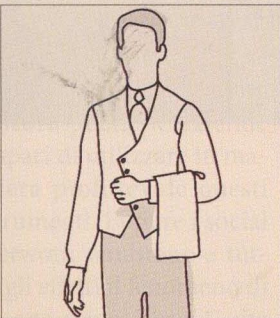
in grado di usare il proprio corpo come strumento di comunicazione.

Qui sotto riportiamo gli atteggiamenti IN e OUT da tenere nel contatto con i clienti. Ma una regola vale su tutte: sorridiamo all'ospite sempre, senza limiti. E cerchiamo, per entrare in sintonia con gli altri, di emularne la gestualità e la postura, come pure il linguaggio. Questo accorgimento produce empatia, una sensazione di cameratismo e fiducia. È più facile conquistare un ospite difficile con i gesti che con le parole.



Massimo Feruzzi, amministratore delegato di JFC Tourism & Management e di World Tourism Network (pag. 114).

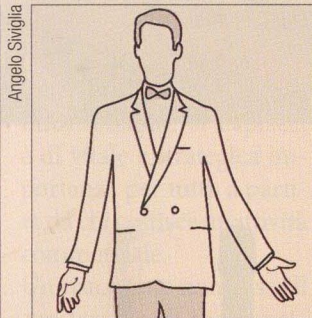
## GESTUALITÀ



### POSTURA

**OUT** tenere la testa incassata fra le spalle o le braccia intrecciate: le posizioni di chiusura del corpo denotano chiusura all'ascolto, timore e diffidenza nei confronti dell'altro.

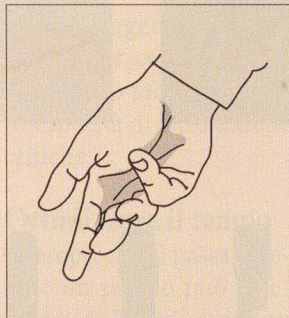
**IN** braccia aperte e testa ben sollevata indicano sicurezza e cordialità, come pure apertura al dialogo: state affermando "sono a sua disposizione";



### BRACCIA

**OUT** braccia distese, incrociate o con le mani in tasca: nel primo caso segnaliamo stanchezza ma anche rigidità, nel secondo caso chiusura al dialogo, nel terzo caso disinteresse.

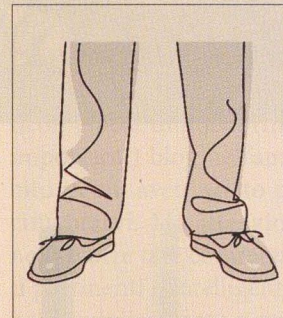
**IN** braccia sempre aperte e mani visibili, mai nascoste; è il segnale più palese per dire agli ospiti che siamo lì per servirli e per ascoltare i loro desideri.



### MANI

**OUT** mostrare il dorso della mano o nascondere le dita è segnale di non sicurezza, indica che stiamo mentendo; inoltre indicare con le dita è segno accusatorio e di sfida.

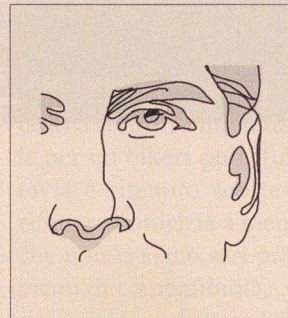
**IN** mostrare il palmo segnala intenzioni amichevoli e sincerità, come i primitivi che in questo modo affermavano di non avere nulla da nascondere.



### PIEDI

**OUT** "puntare" l'ospite con i piedi, tenendoli vicini e stretti, è segno di lontananza dal dialogo.

**IN** piedi leggermente distanti e con le punte aperte indicano apertura al dialogo: e ricordate che il "piede pilota", quello su cui poggiamo di meno, indica la direzione del nostro interesse;



### SGUARDO

**OUT** guardare fisso negli occhi l'ospite troppo a lungo è segno di sfida e indica insofferenza; non farlo segnala svogliatezza e disinteresse;

**IN** guardare negli occhi l'ospite almeno il 50% del tempo. È meglio nell'occhio sinistro, perché è collegato con l'emisfero del cervello che controlla l'emotività, e dice se siamo simpatici o no.