



TESEO

Edizione riservata



15, 16, 17 APRILE 2025

## Il valore delle emozioni nella consulenza Strategie per costruire una partnership vincente con i clienti

La conferenza è accreditata per **2 ore** ai fini del mantenimento delle Certificazioni  
EFA, EFP, EIP, ESG, EIS, PPF, PMK, EPS, EAI

- Programma -



### PREMESSA

È ormai ampiamente dimostrato che le emozioni influenzano le decisioni, comprese quelle finanziarie, molto più di quanto la razionalità riesca a fare. Come afferma il neuroscienziato Antonio Damasio: "*Non siamo macchine pensanti che si emozionano, ma macchine emotive che pensano*". Per questo, la professionalità del consulente finanziario non può limitarsi alle sole competenze tecniche, ma deve includere abilità nella gestione delle emozioni, sia proprie che dei clienti, al fine di massimizzare l'efficacia del proprio intervento.

Paura, rabbia, dolore e piacere sono le quattro emozioni fondamentali che entrano in gioco ogni volta che si affronta una decisione o un cambiamento. Se queste emozioni non vengono comprese e gestite, qualunque argomentazione razionale rischia di essere respinta a causa della famosa "resistenza al cambiamento". Il consulente si trova così di fronte a una duplice sfida: da un lato, guidare il cliente nelle sue scelte emotive; dall'altro, gestire le proprie emozioni, come la paura di perdere il cliente o di commettere errori, l'irritazione verso clienti difficili o la delusione per perdite importanti, solo per citarne alcune.

In questo intervento esploreremo il funzionamento delle quattro emozioni di base e forniremo strumenti pratici per aiutare i consulenti a gestire efficacemente le emozioni proprie e altrui, in modo tale da aumentare la propria resilienza e rendere la propria azione professionale più efficace, stimolante e gratificante.



### CONTENUTI

#### Punti chiave

#### **Le emozioni guidano le decisioni più della razionalità**

- Le neuroscienze dimostrano che le emozioni sono il vero motore delle scelte, comprese quelle finanziarie.
- Per un consulente, non basta fornire dati: è essenziale riconoscere e gestire l'impatto emotivo delle informazioni.

### **Resistenze al cambiamento ed emozioni fondamentali (paura, rabbia, dolore, piacere)**

- Comprendere e riconoscere le emozioni del cliente per sintonizzarsi con il suo punto di vista e comunicare in modo efficace.
- Superare le resistenze al cambiamento: dal convincere al persuadere, tecniche di comunicazione strategica.

### **Strategie per gestire le emozioni del cliente e costruire una partnership solida**

- Paura: paura di perdere denaro, paura del futuro, paura di prendere decisioni sbagliate, paura di perdere il controllo.
- Rabbia: gestione del cliente arrabbiato per perdite, aspettative frustrate o esperienze negative passate.
- Dolore: gestire i rimorsi e rimpianti per errori finanziari, scelte sbagliate o fallimenti.
- Piacere: euforia da guadagni facili, scelte impulsive, effetto "illuso-deluso".

### **Strategie per gestire le emozioni del consulente e migliorare la propria performance**

- Superare la paura: di sbagliare, del rifiuto, di perdere la fiducia dei clienti, deludere le aspettative, non essere abbastanza competenti o aggiornati.
- Gestire l'irritazione: nei confronti di clienti irrazionali, impulsivi, squalificanti o disinformati.
- Affrontare il senso di colpa e il dolore: per la perdita di clienti importanti, per la perdita di fiducia in sé stessi o fallimenti passati,
- Gestire l'eccesso di sicurezza, l'overconfidence, il bisogno di approvazione, la dipendenza dall'adrenalina delle operazioni finanziarie.

### Conclusione

Un consulente efficace non è solo un esperto di numeri, ma un abile gestore di emozioni—proprie e altrui. Integrare strategie emotive nella consulenza significa costruire relazioni di fiducia durature e lavorare con maggiore soddisfazione e successo.



**Martedì 15 aprile 2025**, dalle ore **9.30** alle ore **11.30**  
**Sala AMBER 1**



**RELATORE DELLA CONFERENZA**



Prof.ssa  
**ROBERTA MILANESE**

La dottoressa Roberta Milanese è psicologa, psicoterapeuta e coach, ricercatrice associata e psicoterapeuta ufficiale del Centro di Terapia Strategica di Arezzo, diretto dal Prof. Giorgio Nardone.