

Progressi fatti con IBM Watson

Guarda come il NY Genome sta utilizzando IBM Watson

HOT TOPIC

VOLO

BUFALE SELFIE GOOGLE

VEDI TUTTI ▾

HOME ECONOMIA **BUSINESS**

< 255 CONDIVISIONI 🔥



Chi è Stuart Diamond, il motivatore di Google

È il maggior esperto mondiale nell'arte della negoziazione. Ha un Pulitzer alle spalle. E vanta clienti del calibro di Big G, Microsoft e Banca Mondiale



Anna Lisa Bonfranceschi
Pubblicato luglio 14, 2014



SEGUI WIRED SU

f 247k 🐦 156k g+ 152k 📷 8k 📡

44 Nuovo su Wired

Mcouple, l'app per spiare il partner
16:04

progressi fatti con IBM Watson

“Watson ci aiuterà a trovare nuove terapie che altrimenti sarebbero invisibili.”

Dr. Robert Danesh, New York Genome Center

Scopri di più >

TOP GALLERY



Costruzioni da capogiro

Connessione umana – è vero, l'inglese *human connection* suona meglio –, **collaborazione** e **trasparenza**. Sono questi i concetti chiave per avere successo nell'arte della **negoziazione**. Parola di **Stuart Diamond**, uno dei massimi esperti mondiali del campo. Uno che ha **vinto il Pulitzer nel 1986**, quando **faceva il giornalista al *New York Times***. E che da allora si è dedicato anima e corpo alla negoziazione, "*il cuore dell'interazione umana*", come la definisce nel suo libro ***Ottenere di più***. Con un successo niente male, stando ai numeri e ai clienti che vanta: **forze speciali** dell'esercito statunitense, **Google, Microsoft, Yahoo!, Facebook**. Per un totale di oltre 30mila persone in 50 nazioni e 25 anni. Il suo metodo – che, a onor del vero, non abbiamo ancora testato – si basa su una serie di strategie e accorgimenti che assicurano di spuntarla in ogni tipo di contrattazione. Dalle ore di televisione da concedere ai figli a una richiesta di aumento in busta paga. Lo abbiamo incontrato per farci raccontare qualcuno dei suoi trucchi.

La prima cosa che dovrei chiederle, volendo seguire il suo metodo, è "Come va?". Dunque, come va?

Esatto. Va magnificamente. Ho appena trascorso due giorni di vacanza con mia moglie e mio figlio. Sono stato a Roma, Amalfi, Pompei, Firenze, Pisa. Siamo felici. Domani torno a casa [Stuart Diamond vive a Philadelphia, nda]. La sua domanda funziona perché permette di stabilire una connessione umana con l'interlocutore. Il che produce risultati positivi nella contrattazione, qualsiasi essa sia, sei volte in più. L'altro sarà disposto a darti di più in proporzione a quanto bene riesci a connetterti con lui. Riuscire a intercettare le emozioni dell'altra parte è importante per due ragioni: anzitutto si avrà un punto di partenza migliore per la conversazione, e poi, se si riescono a valorizzare queste emozioni, è più probabile che l'interlocutore, in seguito, sia ben disposto.

Cos'è di preciso la *negoziazione*? Quanto è importante?

La negoziazione è il cuore dell'interazione umana. Ogni volta che le persone interagiscono, si apre una negoziazione: verbale o non verbale, consapevole o inconsapevole. Quando si guida l'auto, quando si parla con i propri figli o quando si fa una commissione. Non si scappa. Si può solo farlo bene o farlo male. Questo non significa che si debba negoziare attivamente ogni cosa in ogni momento della propria vita. Significa che le persone più consapevoli delle interazioni ottengono di più in qualsiasi campo. Ed è un affare molto più importante di quel che si possa pensare.



WIRED PROMOTION

**Fiat 500 Cult**

500C al prezzo di 500.
Tua con 3.500 € di vantaggi.

WIRED PROMOTION

**NH HOTELS**

Leader in Italia con 50 hotel e 400 nel mondo.
Scopri di più.

WIRED PROMOTION

**Doctor Plus**

Da oggi la medicina è di casa. Il monitoraggio remoto sempre vicino alla tua salute.



Secondo un recente studio della Banca Mondiale, solo il 27,5% degli italiani si fida l'uno dell'altro. È circa la metà rispetto alla media delle nazioni più competitive al mondo, come Svezia, Svizzera e Cina. Se non c'è collaborazione e fiducia nelle negoziazioni, si paga una pesantissima penalizzazione economica: ci vuole più tempo per condurre affari. Ci vuole più tempo per l'innovazione. Ci vuole più fatica. La Banca Mondiale ha calcolato che l'Italia, a causa di questa mancanza di fiducia, paga ottanta miliardi di dollari e un milione di posti di lavori l'anno.

Cosa intende per collaborazione e fiducia nelle negoziazioni?

Nell'approccio tradizionale alle negoziazioni si usa la *potenza*. Farò all'altro più male di quanto lui o lei ne farà a me. Cercherò di strappare all'interlocutore più informazioni possibili. È il cosiddetto approccio *win-lose*, secondo il quale una parte vince e l'altra perde. Le mie strategie, invece, prevedono di condividere più informazioni possibili con l'interlocutore. Il che, assieme alla creazione della connessione umana di cui parlavo prima, assicura il successo nella negoziazione. Dove per *successo* intendo il raggiungimento dei propri obiettivi. Non necessariamente la vittoria individuale, come insegna **John Nash nella sua teoria dei giochi**. Seguendo questo modello Google ha fatto centinaia di milioni di dollari. Le mie strategie non sono che l'attuazione pratica di circa duecento studi scientifici in campo economico, sociale e psicologico: da ex-giornalista, ho avuto molto a cuore la solidità scientifica del mio modello. Posso assicurare che alla base di ogni paragrafo del mio libro c'è un lavoro di ricerca a supporto.

Quali sono i punti fondamentali del suo modello?

Uno: in qualsiasi contrattazione, vengono prima gli altri, poi voi. Prima le loro necessità, poi le vostre. Due: nelle negoziazioni le emozioni contano più della logica. Tre: quando dovete fare una proposta, cercate di intercettare gli standard e i criteri della controparte. Quattro: non importa chi ha ragione, né chi vince. Importa solo arrivare ai propri obiettivi.

Cosa ha insegnato a Google? Ci racconta la sua esperienza?

Ho un aneddoto che fa capire molto bene come funziona il modello di negoziazione e perché Big G l'ha così apprezzato. Uno dei principali negoziatori di Google doveva raddoppiare la capacità della fibra ottica in uno degli uffici nel sud degli Stati Uniti. La



progressi fatti con IBM Watson

“Watson ci aiuterà a trovare nuove terapie che altrimenti sarebbero invisibili.”

Dr. Robert Damell, New York Genome Center

Scopri di più >

HOT SU WIRED

1

Le 50 migliori citazioni nascoste di film e serie tv

2

30 invenzioni giapponesi del tutto assurde

3

La bufala delle scie chimiche

TOP VIDEO

1

I C.S.I. dei violini, dietro uno Stradivari da 12 milioni

HOT SU FACEBOOK

f

Le migliori pubblicità di Pornhub

f

NETFLIX

"Come ho installato Netflix in Italia"

prima parte dell'operazione era costata sei milioni di dollari: per concludere il contratto, Google avrebbe dovuto sborsarne altri sei. Anziché chiedere uno sconto al fornitore della fibra, ho consigliato al negoziatore di Google di chiedergli semplicemente "Cosa posso fare per te?". La risposta è stata: "Potresti scrivere una lettera ufficiale di Google che ci servirebbe da lettera di referenza". "Sì, posso farlo. E tu cosa puoi fare per noi?". Il prezzo è sceso a 600mila dollari. Uno sconto del 99,9%. Tutto grazie alla connessione umana. Stesso discorso per Apple, che ha un ottimo modello in termini di interazione con i clienti. Bisogna sempre pensare che i clienti acquistano da *persone*, prima che da aziende. Un altro esempio. L'anno scorso, gli Stati Uniti sono stati colpiti da tempeste violentissime. Molti voli sono stati cancellati, e naturalmente la corsa per accaparrarsi i posti sugli aerei *superstiti* era spietata. Molti dei miei studenti sono riusciti a partire perché anziché dire agli agenti aeroportuali "Devo salire su quell'aereo" chiedevano loro "Come sta la tua famiglia?".



I mondiali sono finiti come sappiamo tutti. Come si comporterebbe se fosse Felipe Scolari, l'allenatore del Brasile, dopo il tremendo ko con la Germania?

Direi questo a giocatori e pubblico: "Non posso cambiare il passato. Posso soltanto pensare al futuro. Cosa possiamo imparare dalla disfatta? Alleniamoci per la prossima volta. La possibilità di cambiare le nostre vite sta in quanto possiamo controllare il futuro. Quel che è successo ieri non ha valore. Non mi interessa. Complimenti alla Germania. Grazie per la lezione che ci ha dato".



This opera is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported License.

TOPIC [GOOGLE](#) [VEDI TUTTI](#)



0 commenti

5 persone in ascolto

@ + Segui
 Condividi
 Commenta

Nuovi | Vecchi