La Mappa dei pain

03

1 · Il foglio dei pain

Compilalo dopo ogni prima visita per i prossimi 30 giorni: la frase dei primi tre minuti, quando chiedi perché è venuto, parola per parola. Non la versione "clinica" che arriva dopo. Aggiungi le domande che ti ripetono, le community, le recensioni, i colleghi di altre zone.

Privacy. Un codice al posto del nome (P1, P2…), nessun dato identificativo. Per la gestione dei dati verifica con chi ti segue sul GDPR.

CODICE	COSA HA DETTO (PAROLE ESATTE)	MOMENTO DI VITA	HA GIÀ SPESO PER RISOLVERLO?
ESEMPIO P1	*"Faccio i turni e mangio quando capita."*	*turni che cambiano ogni settimana*	*sì: un'app di conteggio, poi un abbonamento in palestra*

Dopo trenta prime visite hai in mano una mappa che nessuna ricerca di mercato ti darebbe. Se tre pazienti diversi in un mese ti dicono la stessa cosa, è un pain di gruppo: segnalo con un cerchio.

La Mappa dei pain

03

2 · Dichiarato vs d'acquisto

Le persone dicono una cosa e ne comprano un'altra. Il pain dichiarato è la versione "presentabile"; quello d'acquisto è il momento di vita che le fa alzare il telefono. Per ogni pain spunta i tre filtri: se ne manca uno non è un pain, è un argomento.

QUELLO CHE DICE pain dichiarato	QUELLO CHE COMPRA pain d'acquisto	SENTITO	URGENTE	PAGATO
ESEMPIO *"Voglio più energia"*	*"Mi alleno per la mezza maratona e nei lunghi non reggo"*	☐	☐	☐
ESEMPIO *"Vorrei imparare a gestire le porzioni"*	*"Faccio i turni e mangio quando capita"*	☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐

SENTITO
La persona lo riconosce da sola, senza che tu glielo spieghi.

URGENTE
Lo vuole risolvere entro un orizzonte breve, non "prima o poi".

PAGATO
È disposta a spendere per risolverlo, e possibilmente lo ha già fatto.

La colonna di sinistra la insegni nel percorso. La colonna di destra ti dice **a chi parlare e quando**. Il pain d'acquisto non si comunica mai come promessa: non scrivi "arriva pronto per la gara", lo usi per sapere di cosa parlare e quale servizio costruire. Nel capitolo 4 "sentito e urgente" diventano il voto Pain, "pagato" il voto Soldi.

La Mappa dei pain

03

3 · Venti domande per le recensioni

Leggi venti recensioni di colleghi, centri, libri o app che lavorano sul tuo tema, soprattutto quelle da tre stelle: sono le più oneste. Per ognuna fatti queste domande e segna ogni frase che inizia con "peccato che", "ma", "nessuno mi ha".

- ☐ **1** Quale problema aveva chi scrive quando ha cercato aiuto? Con quali parole lo descrive?
- ☐ **2** In quale momento di vita si trovava (una gara, i turni, un referto da sistemare con il medico, un figlio che fa agonismo)?
- ☐ **3** Cosa aveva già provato prima?
- ☐ **4** Quanto dice, o lascia capire, di aver speso?
- ☐ **5** Cosa si aspettava di ricevere?
- ☐ **6** C'è una frase che inizia con "peccato che", "ma", "nessuno mi ha"? Copiala parola per parola.
- ☐ **7** Cosa le è mancato tra un appuntamento e l'altro?
- ☐ **8** Si lamenta del piano: difficile da seguire, non adatto ai suoi orari, "un foglio e basta"?
- ☐ **9** Parla di attese, tempi di risposta, disponibilità?
- ☐ **10** Parla di come le sono stati comunicati prezzo, durata e cosa era incluso?
- ☐ **11** Cosa apprezza davvero: accoglienza, chiarezza, organizzazione, presenza?
- ☐ **12** Quale parola usa più di una volta?
- ☐ **13** La stessa mancanza compare in altre recensioni? Quante volte, su venti?
- ☐ **14** Il problema passa i tre filtri: sentito, urgente, pagato?
- ☐ **15** È un pain dichiarato o un pain d'acquisto?
- ☐ **16** Chi scrive appartiene al gruppo a cui vuoi parlare? Potrebbe essere la tua finestra?
- ☐ **17** Cosa, nel tuo modo di lavorare, risponde già a quella mancanza? Lo stai dicendo da qualche parte?
- ☐ **18** Cosa dovresti dichiarare nel tuo percorso (contenuti, confini del supporto) per non lasciare la stessa mancanza?
- ☐ **19** Quale contenuto di metodo potresti scrivere partendo da lì, senza citare la recensione e senza confronti?
- ☐ **20** Quale frase va nel foglio dei pain, accanto a quelle dei tuoi pazienti?

> **Le leggi per capire cosa manca.** Non le citi mai, non ti confronti mai con un collega in pubblico (capitolo 11). Ogni lamentela su quello che manca è uno spazio in cui puoi entrare con il tuo metodo, non un argomento contro qualcuno.

FRASI DA PORTARE NEL FOGLIO DEI PAIN