Il copione della consulenza

18

Quaranta minuti, cinque fasi, una proposta

Il copione serve a darti una struttura; dopo tre o quattro consulenze diventa tua. Due regole valgono più delle altre: la consulenza **non è una visita**, e in consulenza **parli meno della metà del tempo**. Chi ascolta vende; chi spiega, informa.

Nessuna anamnesi, nessuna valutazione, nessuna indicazione su cosa mangiare, nessun commento agli esami. In palestra o in struttura: versione breve di 30 minuti, stesse cinque fasi.

1
MODULO
prima della call · 5 min di lettura

2
ASCOLTO · 15 MIN
parli meno della metà

3
RIFORMULAZIONE · 5 MIN
"se ho capito bene..."

4
PROPOSTA · 10 MIN
UN percorso

5
DECISIONE · 10 MIN
nessuna pressione

Fase 1 · Modulo
5 minuti prima dell'orario

Rileggi il modulo e segna tre cose. Apri il foglio obiettivi, se non lo sai a memoria.

Obiettivo con le sue parole

Obiezione che prevedi (dai tentativi precedenti)

Gradino che corrisponde allo scaglione: ☐ startup ☐ 4 mesi ☐ annuale ☐ premium

☐ Foglio obiettivi aperto, prezzario in testa

Fase 2 · Ascolto
15 minuti · pagina 2

> "Ho letto quello che mi hai scritto, grazie. Mi ha colpito la parola '...'. Mi racconti cosa succede esattamente?"

Poi domande aperte, una alla volta, e silenzio. Prendi appunti con le sue parole.

Fase 3 · Riformulazione
5 minuti · pagina 2

> "Se ho capito bene, vuoi... Hai provato... Il problema è stato... Vuoi qualcuno che... È così?"

Con le sue parole, senza aggiungere nulla di tuo. Se corregge, meglio: hai evitato di proporre la cosa sbagliata.

Fase 4 · Proposta
10 minuti · pagine 3 e 4

> "Per lavorare sul tuo obiettivo, ti propongo il mio percorso [nome]. Funziona così..."

Un minuto: obiettivo, contenuti, durata, prezzo, rate. Nessun "oppure". Poi lascia spazio alla reazione, senza riempire il silenzio.

Fase 5 · Decisione
10 minuti · pagina 3

> "Che domande hai?"

Poi silenzio. Le obiezioni arrivano qui (capitolo 19). Alla fine, sempre: "Ti mando tutto per iscritto entro domani".

> **Se chiede un consiglio clinico** ("quanti carboidrati prima del lungo?"): "È esattamente la domanda a cui rispondiamo nella prima visita, con i tuoi dati davanti. Qui decidiamo se e come lavorare insieme." La competenza si dimostra con le domande che fai, non con le risposte che regali.

NOTE DELLA CONSULENZA (CON LE SUE PAROLE, CODICE AL POSTO DEL NOME)

Il copione della consulenza

18

Fase 2 · Le domande dell'ascolto

Una alla volta, poi silenzio. Scrivi le risposte con le sue parole: ti servono per la riformulazione e finiranno nel preventivo come obiettivo condiviso.

A **"Mi ha colpito la parola _____. Mi racconti cosa succede esattamente?"**

B **"Da quanto tempo?"**

C **"Cosa hai provato finora?"**

D **"Cosa non ha funzionato, secondo te?"**

E **"Perché proprio adesso?"**

F **"Se tra sei mesi fosse andato tutto bene, cosa sarebbe cambiato?"** LA PIÙ IMPORTANTE

Fase 3 · Lo schema della riformulazione

"Se ho capito bene, vuoi _____

Hai provato _____

e il problema è stato _____

Vuoi qualcuno che _____

È così?" Aspetta. "Sì, esatto" vuol dire che hai finito la parte difficile.

ESEMPIO costruito, non una persona reale (capitolo 18). "Se ho capito bene, vuoi arrivare alla maratona di marzo con un piano costruito sulla tua settimana di carico, dopo le due mezze andate male. Hai provato con l'app e con i consigli del gruppo, e il problema è che nessuno dei due teneva conto dei tuoi orari di lavoro e delle sere in cui ti alleni. Vuoi qualcuno che costruisca il piano attorno alla tua settimana vera e che ci sia quando il carico cambia. È così?"

Il copione della consulenza

18

Fase 4 · La proposta in 60 secondi

Scrivila per il tuo paziente tipo, poi leggila ad alta voce con il cronometro. Se supera il minuto, taglia. Un percorso solo: per chi rientra nella finestra e ha un obiettivo che richiede tempo, l'annuale, il mix all-in.

1 · Obiettivo

"Per lavorare sul tuo obiettivo di..., ti propongo il mio percorso [nome]."

2 · Contenuti con i numeri

Prima visita, quanti controlli e ogni quanto, aggiornamenti, messaggi, tempi di risposta, materiali.

3 · Durata

4 · Prezzo

Quello del foglio obiettivi, uguale per tutti nella stessa situazione.

5 · Rate

Se applichi una maggiorazione, la dici e la scrivi nel preventivo.

ESEMPIO dalla scala del capitolo 8. "Per lavorare sul tuo obiettivo di marzo, e sulle gare che verranno dopo, ti propongo il mio percorso annuale per runner. Funziona così. Una prima visita online, in cui costruiamo il piano sulla tua settimana vera. Poi sei controlli, uno ogni due mesi, e tra un controllo e l'altro un aggiornamento breve del piano quando cambia il carico. Uno dei controlli lo fissiamo a ridosso della gara. Ogni due settimane ci sentiamo con un messaggio, e tra una volta e l'altra hai un canale per le domande, con risposta entro 48 ore. Dentro ci sono i materiali per i lunghi e per la settimana di gara. Dopo la maratona continuiamo per il resto dell'anno, con il recupero e con la gara successiva, se ci sarà. Dura dodici mesi. L'investimento è di 1.600 €, che puoi dividere in dodici rate da circa 133 €."

- [ ] Letta ad alta voce in meno di un minuto
- [ ] Nessuna promessa su tempi o risultati
- [ ] Nessun "oppure", nessun "se preferisci c'è anche"
- [ ] Dopo il prezzo, silenzio: niente giustificazioni

Fase 5 · La decisione

SE È PRONTA

"Allora ti mando il preventivo con quello che ci siamo detti e il link per confermare. Quando vuoi iniziare?"

SE NON È PRONTA

"Nessuna fretta. Ti mando tutto scritto, lo leggi con calma e ci risentiamo tra qualche giorno."

SE NON FA PER LEI

"Per quello che mi hai raccontato, oggi non credo che il percorso sia la cosa giusta. Ti consiglio di..." Costa una vendita, costruisce una reputazione.

Mai: cambiare il prezzo durante la consulenza, sconti "perché mi sei simpatica", maggiorazioni "perché può permetterselo", "scade stasera". Il preventivo ha una validità ragionevole, tre settimane.

Il copione della consulenza

18

La tabella del match prezzo

La proposta è il gradino che matcha lo scaglione dichiarato nel modulo, letto con il prezzario che hai in testa. La persona non vede il listino: tu lo sai a memoria e lo usi in tempo reale.

SCAGLIONE DICHIARATO	OBIETTIVO	PROPOSTA	PERCHÉ
A (fino a 300 €)	qualunque	mese startup, o la visita singola se la offri	non c'è spazio per un percorso; la consulenza serve a far capire cosa include lo startup e a lasciare la porta aperta
B (300-800 €)	breve, definito nel tempo	quattro mesi a 750 €	match esatto
B (300-800 €)	lungo, che richiede un anno	annuale a 1.600 € in 12 rate	forzatura verso l'alto, giustificata dall'obiettivo
C (800-1.600 €)	lungo	annuale a 1.600 €	match esatto: è il caso di Elena
D (oltre 1.600 €)	lungo, con bisogno di più presenza	premium a 2.500 € (Esempio); altrimenti annuale	il budget c'è e l'obiettivo lo richiede

Esempio con la scala del capitolo 8: startup 300 €, quattro mesi 750 €, annuale 1.600 € (negli altri capitoli trovi 1.500 €: stesso ordine di grandezza).

LA TUA TABELLA

SCAGLIONE (LE TUE FASCE)	PROPOSTA STANDARD	FORZATURA DI UN GRADINO, SE L'OBIETTIVO LO RICHIEDE	FRASE CON CUI LA DICHIARI
A			
B			
C			
D			

ESEMPIO di forzatura dichiarata: "Hai indicato una fascia fino a 800 €. Ti propongo comunque l'annuale, perché con due gare nell'anno il quattro mesi ti lascerebbe a metà strada. Costa 1.600 €, e in dodici rate sono 133 € al mese: dimmi tu se è sostenibile."

Un gradino, non due. Da B ad annuale core sì; da A a premium no: vorrebbe dire non aver letto il modulo.

Mai per il motivo opposto. Il premium a chi ha bisogno del core, solo perché il budget c'è, va contro i principi della tua professione.

Entro 24 ore, il preventivo. I sette punti del capitolo 8, con le stesse parole dette a voce.