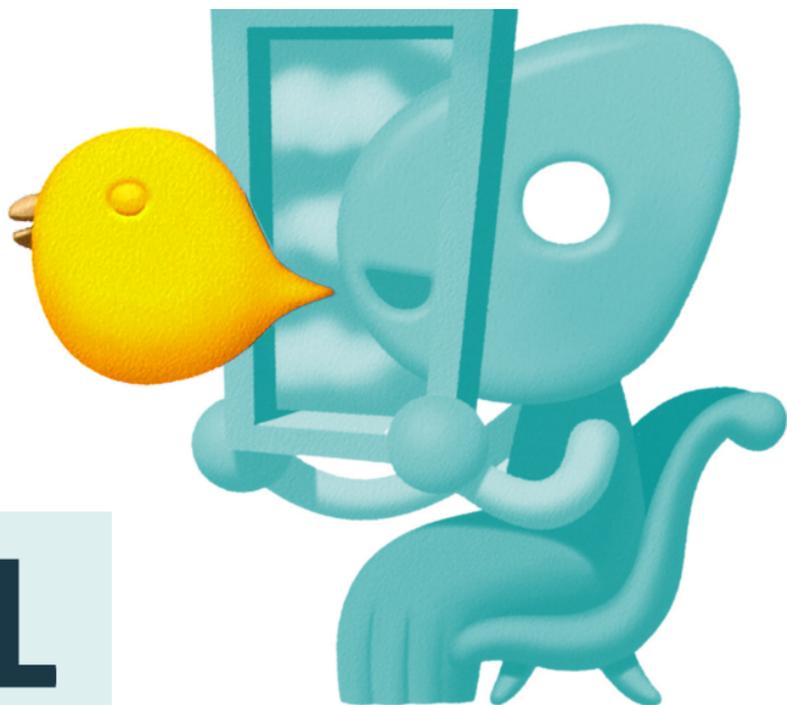


# eVOCE

PROCESSI DI COMUNICAZIONE



1

*Io sono assolutamente responsabile di quello che dico, ma totalmente irresponsabile di quello che tu ascolti. Tuttavia, è mia responsabilità verificare costantemente quello che io dico, con quello che tu ascolti.*

*H.Maturana*

# INDICE

COMUNICAZIONE NELLE MAIL.....	4
COMUNICAZIONE AL TELEFONO.....	6
COMUNICAZIONE NELLE RIUNIONI.....	8
COMUNICAZIONE NEI CONFLITTI.....	10
L'IMPORTANZA...DELLE PAROLE.....	12
L'IMPORTANZA...DEI NUMERI.....	14
L'IMPORTANZA...DELLE SCADENZE.....	15
TEMPI E MODI: IL REPORTING AUTOMATICO.....	17
TEMPI E MODI: IL CALENDARIO.....	18
TEMPI E MODI: UTILIZZO PIATTAFORME E CHAT....	20





# ABC

## DELLA COMUNICAZIONE

**1** IO PARLO IN PRIMA PERSONA (ES. SECONDO ME, A ME PARE...)

**2** ASCOLTO L'ALTRA PERSONA SINO ALLA FINE, PRIMA DI PENSARE ALLA MIA RISPOSTA

**3** IMPARO A DISTINGUERE I FATTI DALLE OPINIONI

**4** VERIFICO ATTRAVERSO UNO O PIÙ FEEDBACK O RIMANDI SE IL MESSAGGIO CHE VOLEVO TRASMETTERE È ARRIVATO

**5** USO IL FEEDBACK PER PROPORRE IL MIO SENTIRE E OFFRIRE LA MIA CREATIVITÀ

**6** PROVO A FAR DOMANDE PER CAPIRE I PARAMETRI DELL'ALTRA PERSONA

**7** MI PREDISONGO NELLA COMUNICAZIONE IN APERTURA E CONFIDANDO NELLA BUONA FEDE DELL'ALTRA PERSONA

**8** HO FIDUCIA NELL'ALTRO/A QUANDO PERCEPISCO: COMPETENZA [SA FARE E SA FARE BENE], AFFIDABILITÀ [PRENDE IMPEGNI E LI RISPETTA], SINCERITÀ [AGISCE IN MODO COERENTE CON COSA DICE]

**9** MI ALLENO PER EVITARE L'USO DEI NO, MAI, PERÒ, NIENTE E GLI AVVERBI IN GENERALE

**10** MI ASSUMO LA RESPONSABILITÀ DI CIÒ CHE DICO: LA COMUNICAZIONE È UN VALORE DI eVISO



# 1

## COMUNICAZIONE NELLE MAIL

Ecco poche e semplici regole per essere efficaci nelle mail:

1. **Scrivere pensando al lettore:** cosa voglio che capisca? Cosa è importante per l'altra persona? Es. anziché *"nella mail le ho inviato un allegato"* scrivere *"nella mail troverà un allegato"*.
2. **Usare parole di azione,** positive. Es.: anziché rispondere *"no, noi non facciamo fornitura di Benzina"* scrivere *"nel settore energia, eVISO si dedica esclusivamente a energia elettrica e gas"*.
3. **Essere concisi** (2 righe) anziché prolissi (10 righe); questa sintesi richiede tempo per chi scrive.
4. **Scrivere** contestuallizzando richiede impegno.
5. **L'oggetto** è la prima frase che viene vista: dagli importanza.
6. **Le e-mail ricorrenti** (+ di 5 al mese) vanno standardizzate: devono essere visionate dal marketing e uniformate.

## Contenuti:

7. **I numeri**, quando “scritti”, acquisiscono un valore diverso dalla sola descrizione verbale: è importante **assumersi la responsabilità** sulla correttezza del numero.
8. **Gli unici numeri** che possiamo indicare sono solo i numeri del passato, non le previsioni future.
9. **È raccomandata** la condivisione dei comunicati stampa di eVISO per evitare di riscriverli in modo non allineato.
10. **Quando rileggi il testo** scritto percepisci un **VALORE AGGIUNTO** nel contenuto? È quello che crea la **DIFFERENZA!**





## 2

# COMUNICAZIONE AL TELEFONO

È importante essere consapevoli che:

- **Non si può non comunicare.**
- Al telefono la **comunicazione paraverbale** (timbro, tono di voce, ritmo, silenzi, pause) è **fondamentale**.
- Parlare richiede una voce con le seguenti qualità: **naturale, piacevole, chiara, espressiva, varia, enfatica, interessante, gentile, sicura, ben cadenzata.**

La conversazione telefonica deve avere la finalità specifica di arrivare a un obiettivo, ad esempio:

- Vendere.
- Fissare un appuntamento.
- Dare una consulenza .
- Proporre nuovi servizi.
- Fare dei sondaggi.
- Rinnovare un contratto/fornitura.
- Comprendere/risolvere un problema.

Fasi della chiamata:

1. **Accoglienza**, presentazione chiara.
2. **Comprendere** dal tono della voce dell'interlocutore come gestire la conversazione.
3. **Allinearsi** alla voce dell'interlocutore e porsi sullo stesso piano, rimanendo fedele al tono di voce e ai valori aziendali.
4. **Adottare** sempre un approccio professionale.
5. **Chi domanda** conduce.
6. **Raccogliere** le informazioni finalizzate a stabilire un rapporto di cordialità, mirata all'obiettivo e **scegliere** il momento giusto per dare risposte di un certo tipo.





## 3

# COMUNICAZIONE NELLE RIUNIONI

La ricetta per la **crescita aziendale** è l'apprendimento continuo, ponendo le persone nella condizione migliore per imparare e sapendo che si può sempre fare meglio, anche se i processi sono stati eseguiti correttamente.

Ecco perchè durante le riunioni è importante seguire queste semplici regole:

1. Concentrati su come **creare valore** anziché su *“chi poteva fare diversamente”*.
2. Comunica in **modo conciso**: è tua responsabilità tenere alta l'attenzione di chi ascolta.
3. Se è impossibile essere concisi per la complessità del tema dichiara subito i **minuti di attenzione** (es. *ho bisogno di 20 minuti di attenzione perchè questo è un tema complesso*).
4. Preparati l'intervento attraverso un *“canovaccio”* con argomenti e tempo necessario.

5. Esplicita il tuo **stato d'animo**: ti senti in difficoltà in quel momento o rispetto al tema?
6. Esprimiti sempre **in prima persona ricordandoti del tuo ruolo**: es. *secondo me, a mio avviso...*
7. Quando ricevi un **feedback** accoglilo in modo costruttivo, senza controbattere.
8. Utilizza **presentazioni scritte/grafiche** per veicolare informazioni dettagliate e che richiedono approfondimenti.
9. I temi discussi in team sono di **tenore professionale**; non è mai in discussione la professionalità e la persona dei singoli.
10. Contribuisci a ricreare un **clima positivo** e di apertura.

*Se pensi di non creare valore o di avere migliori modi di investire il tuo tempo dichiaralo subito e chiedi all'organizzatore come mai ti ha invitato. Puoi tranquillamente uscire dal meeting.*





## 4

# COMUNICAZIONE NEI CONFLITTI

La gestione dei conflitti sul lavoro è un'**abilità** imprescindibile per potersi confrontare su fatti e opinioni divergenti, avendo parametri personali diversi e volendo mantenere il **focus** sull'oggetto.

Quindi nelle relazioni interpersonali il conflitto deve essere visto solo con un'accezione negativa? **Assolutamente no, anzi!**

**Il conflitto è uno scambio, un'opportunità!**

→ **CONFLIGGERE = ANDARE VERSO**

Per questo motivo:

1. Trova il **tempo per ascoltare**.
2. Concentrati sui **contenuti** e **sull'obiettivo** comune.
3. Assumi un **atteggiamento imparziale**, senza giudizio.
4. Sii **empatico/a** : riesci a metterti nei panni dell'altra persona?
5. Rifletti e sfrutta i principi della **leadership diffusa**.

6. Gestire un conflitto in modo armonico è **frutto di allenamento**: persevera!
7. Cerca di gestire le tue **emozioni**.
8. Sii collaborativo/a nel trovare un **accordo**.
9. L'accordo utile è prodotto dal **contributo attivo** di ognuna delle parti.
10. Solo quando riconosci **il tuo valore e quello dell'altra persona**, gestisci al meglio i confronti.
11. Scegli il **luogo**: comunicare una notizia importante al bar la rende poco importante.
12. Scegli il **momento** più opportuno per comunicare: questo è un compito di chi comunica. Alle 10:00 di mattina, a mente fresca, è sicuramente più efficace che alle 18:00.

*“È più facile spezzare un atomo che un pregiudizio”  
A. Einstein*





## 5

### L'IMPORTANZA... DELLE PAROLE

In eVISO confrontarsi, anche in modo acceso, sull'utilizzo di una parola anziché di un'altra è importante, perchè permette di **comprendere il pensiero** dell'altra persona e di allinearsi in maniera sana e condivisa.

Le parole che usiamo si riflettono su eVISO: per questo facciamo molta attenzione a ciò che scriviamo e ai documenti che pubblichiamo.

Le "parole" di eVISO si trovano:

- *Nella Mission aziendale.*
- *Sulle pareti.*
- *In fondo a questo libretto (pag.25).*
- *Sul manuale del tono di voce (pubblicato nei prossimi mesi).*

Per questo motivo:

- Chiedi **chiarimenti, fai domande, approfondisci...**
- Una volta chiarito, usa quella **parola specifica**, escludendo altre solo all'apparenza **simili**.

Ricapitolando:

- eVISO è una società **attiva**: per questo comunicare vuol dire avere un ruolo **attivo**. Sta a noi essere efficaci ed efficienti nel comunicare, ovvero chiari e concisi, capaci di adattarci al contesto e di scegliere il momento giusto per farlo.
- Se ti accorgi che il messaggio che volevi trasmettere non è passato, sta a te **attivamente** cambiare il messaggio e farti capire. Se per me qualcosa è importante o urgente, sta a me trasmetterlo in modo efficace.
- Comunicare correttamente è il modo in cui mettiamo il cliente al centro, perchè ci assumiamo la **responsabilità della comunicazione**.

*“Il linguaggio è azione e il linguaggio genera realtà”*





## 6

### L'IMPORTANZA... DEI NUMERI

- eVISO è una società tecnologica.
- eVISO è una Data Company.
- I numeri sono parte della nostra cultura.

Per questo, in qualsiasi momento, devi essere preparato a **rispondere con numeri** alle attività di tua competenza.

L'obiettivo dei WhatsApp giornalieri e della mail di report è proprio quello di preparare ognuno di noi a poter rispondere con perizia a domande sui propri numeri.

Chiedi al/alla tuo/tua responsabile quali sono i numeri di tua competenza: **esistono!**

I numeri, quando comunicati per scritto, devono essere giustificabili, ovvero ricostruibili in futuro anche da terzi.

Per questo, se non sai la risposta, nessun problema: puoi sempre **rispondere a voce** che invierai il numero più tardi.

I numeri comunicati a voce sono invece indicazioni più generiche, segnali che indicano una direzione.

# 7

## L'IMPORTANZA... DELLE SCADENZE

Le scadenze sono i momenti in cui la teoria diventa realtà.

I valori di eVISO si concretizzano nel rispetto delle scadenze: coraggio, innovazione, formazione, mentalità "CAN DO".

Prima di accettare una scadenza, chiedi esplicitamente:

1. **Quando ti aspetti che questo lavoro sia completato?**
2. **Quale livello di urgenza ha?**
3. **In quale progetto in corso si inserisce la richiesta?**

Se il livello di urgenza sembra creare conflitto con priorità già definite, confrontati con il/la tuo/tua responsabile prima di accettare.

Se il lavoro richiede più di qualche ora, chiedi esplicitamente di dividere il lavoro in più "parti" in modo da poterlo gestire in forma agile, anche all'interno del tuo team.

Le scadenze hanno un giorno e un'ora. In assenza di ora, la scadenza sarà assunta alle ore 12:00 del giorno definito.



Dopo aver accettato la scadenza:

- Trascrivila (se possibile su ClickUP), ovvero mettila a calendario e ri-organizza il tuo tempo.
- **Organizza** il tuo team su questa nuova scadenza.
- Fissa la consegna almeno un giorno prima della deadline concordata.
- Se non è possibile rispettare la scadenza, con ampio **anticipo** (appena lo sai o appena ne hai l'impressione) comunica all'interessato/a o la nuova scadenza o la cancellazione del progetto (se possibile) chiedendo quale sarà l'impatto di questo ritardo.
- Comunica l'impatto del ritardo al tuo team e ai/alle tuoi/ tue responsabili, in modo che siano tutti/e informati/e sulle priorità.
- In assenza di risposta, vai avanti: la famosa frase *"io l'avevo detto"* non ci appartiene. *"Dire"* non basta mai. La domanda da porsi è: *"Che cosa ho fatto?"*.

# 8

## TEMPI E MODI: IL REPORTING AUTOMATICO

Ognuno/a di noi misura l'impatto del proprio lavoro con dei numeri. Per permettere a terzi di aiutarci è importante:

- **Automatizzare la misurazione** dei numeri di nostra competenza per poterli inviare con cadenza giornaliera, settimanale e mensile (a seconda della tipologia).
- Essere consapevoli che:
  - Comunicare richieste lavoro.
  - Misurare richieste lavoro.
  - Coinvolgere le persone crea valore.
- Chiedi ai/alle tuoi/tue colleghi/colleghe di poterli inserire nella mail di report. In questo modo ti potranno fare domande e/o ti chiederanno eventuali integrazioni in linea con la loro visione, ampliando i tuoi orizzonti.
- Ringrazia sempre.





## 9

# TEMPI E MODI: IL CALENDARIO

**Il tempo è la risorsa più preziosa!** Per questo è importante gestire bene il nostro tempo e rispettare quello dei nostri colleghi.

Ognuno di noi ha un calendario condiviso. Se non sai come usarlo, chiedi al dipartimento HR.

Quando decidi di fissare una riunione, sia essa con Teams, in presenza o ibrida, è importante registrarla sul calendario ed invitare i/le colleghi/colleghe: fallo subito! In questo modo i partecipanti si troveranno già il calendario occupato e non fisseranno altre riunioni.

È meglio fissare un meeting con ampio anticipo, anche di vari mesi, e poi spostarlo o annullarlo.

Quindi, ecco cosa fare subito:

1. Fissa sul **tuo calendario** i meeting settimanali e mensili ricorrenti, in modo che l'azienda sia informata in quali momenti sei occupato/a.

2. Fissa sul tuo calendario i meeting futuri che sai già di dover fare (es. meeting di performance, etc...) e invita **chi può fare la differenza**.
3. Prendi l'abitudine di **usare il calendario** e invitare i/le colleghi/ colleghe per fissare date/orari.

Se vedi a calendario un meeting di cui sai poco, puoi chiedere all'organizzatore come puoi fare la differenza oppure cancellare i meeting in cui ritieni di essere poco utile.

È nostra responsabilità comunicare che non ci sentiamo rilassati o importanti per quella riunione, in modo sicuro e adulto.





## 10

# TEMPI E MODI: UTILIZZO PIATTAFORME E CHAT

Sii consapevole che il modo in cui appari in video contribuisce a creare la **prima impressione** che l'altra persona si farà di te, la quale durerà a lungo. La seconda fonte d'informazione è **la tua voce**.

Quindi, prima di partecipare ad un meeting online, assicurati di:

1. Avere **cuffie funzionanti** e che gli altri interlocutori abbiano confermato di avere una qualità del suono ottima, calda e rassicurante; in caso contrario chiedi all'addetto ai Servizi Generali un altro paio di cuffie.
2. Avere la **videocamera posizionata correttamente** ad altezza viso. Se usi la camera del pc portatile, allora alza il computer in modo da avere il video ad altezza occhi.
3. Se la videocamera è su un computer, ma tu guardi su un altro schermo, trasmetti un'immagine di distrazione. Quindi

**guarda sempre nella direzione della videocamera,** ovvero sposta sullo schermo della videocamera ciò che stai leggendo.

4. Le luci sono importanti. Quando presenti a terzi, assicurati di usare il set di luci che eVISO può fornirti. L'ufficio Marketing è a tua disposizione!
5. Usa gli sfondi suggeriti dal Marketing con logo eVISO.
6. Assicurati di avere la tua fotografia caricata su Teams; in questo modo, anche se il video dovesse andar via per ragioni tecniche, sarai comunque professionale.

*Prima di accettare di partecipare a una riunione assicurati di poter fare la differenza: informati chiedendo all'organizzatore quali punti all'ordine del giorno saranno affrontati.*

***eVISO è una società di tecnologia. Comunicare tecnologia è il nostro lavoro.***





Siccome partecipi ad ogni riunione online per fare la differenza, allora:

- Arriva con almeno 3 minuti di anticipo, mai in ritardo.
- Assicurati prima dell'inizio della riunione che le tue cuffie e il video siano attivi e funzionanti.

Per per mantenere il focus e comunicare in maniera efficace durante la riunione:

1. Metti il microfono in **modalità mute** quando non parli.
2. Se vedi altri collaboratori di eVISO che si sono dimenticati di mettere in mute, puoi farlo tu liberamente.
3. Chiedi a tutti/e di **attivare** il video: questa è una pratica della nostra policy aziendale; se poi non lo hanno, va bene lo stesso.
4. Verifica di avere impostato lo sfondo eVISO.

Se sei l'organizzatore:

1. A inizio riunione **chiarisci subito l'obiettivo** del meeting e il tempo a disposizione.
2. Dopo la presentazione e la discussione, Fai un giro di tavolo per ricevere dei **feedback**.
3. Alla fine del meeting **riassumi** chi deve fare che cosa e quando (giorno e ora, se possibile).

*Le riunioni, in eVISO, iniziano all'ora concordata: chi arriva in ritardo entra in modalità mute e non interrompe la riunione per almeno 5 minuti, a meno che non sia interpellato/a.*





# NOTE



*Questo libro si inserisce nello sforzo di allinearci alle modalità e ai metodi di comunicazione necessari per costruire una leadership diffusa e un'intelligenza collettiva.*

*Il documento è in continuo divenire: scrivi a [formazione@eviso.it](mailto:formazione@eviso.it) per domande, suggerimenti e integrazioni.*





# eviso

**AI** FOR  
COMMODITIES

[www.eviso.ai](http://www.eviso.ai)