

**Unità Formativa: COMUNICAZIONE EFFICACE E PRINCIPI DI NEGOZIAZIONE (ORE N 25)**

**Docente: Dott. Franco RICCIARDI – email: [psicologi.ricciardi@libero.it](mailto:psicologi.ricciardi@libero.it)**

**VERIFICA di .....**

**Barra con una croce la lettera che indica la risposta corretta**

**1) La comunicazione è un processo :**

- A) sistemico                      B) pragmatico                      C) **sistemico, pragmatico e strategico**

**2) Secondo gli studiosi della Scuola di Paolo Alto è :**

- A) **Impossibile non comunicare**                      B) Possibile non comunicare                      C) Possibile comunicare

**3) Alcuni studiosi hanno rilevato che quando si conosce qualcuno una prima impressione si basa :**

- A) Per il 90% sulla comunicazione verbale  
B) **Per il 90% sulla comunicazione non verbale**  
C) Per il 10% sulla comunicazione non verbale

**4) Quando il linguaggio non verbale contraddice quello verbale**

- A) Diamo più valore al linguaggio verbale  
B) **Diamo più valore al linguaggio non verbale**  
C) La contraddizione dei linguaggi non porta effetti

**5) La comunicazione non verbale viene chiamata anche**

- A) Comunicazione digitale  
B) **Comunicazione analogica**  
C) Comunicazione binaria

**6) La componente emotiva della comunicazione viene meglio veicolata**

- A) **Dal linguaggio non verbale**  
B) Dalle parole  
C) Non c'è differenza

**7) In ogni comunicazione c'è un aspetto relativo al contenuto ed uno relativo alla relazione e quindi :**

- A) L'importante è che il contenuto sia chiaro per avere una buona comunicazione

B) Dobbiamo badare oltre a quello che diciamo con le parole a come lo diciamo con il tono della voce e con il corpo ( e a chi lo diciamo)

C) L'ascoltatore bada attenzione solo e soltanto a quello che si dice



8) **Che tipo di informazione è presente in questo QR Code**

A) Una informazione commerciale

B) Una informazione non commerciale

C) Una informazione estranea a questo corso

9) **Chi avete visto invitare assumere questa posizione durante la visione del video**

"Your body language may shape who you are"



A) La psicologa dello sport Julia Roberts

B) Amy Cuddy

C) Il motivatore Tony Robinsons

10) **Quali tra questi tre stili comunicativi tiene in considerazione oltre che i propri bisogni i bisogni dell'altro ?**

A) Asservitivo

B) Assertivo

C) Passivo

11) **Quali tra questi tre stili comunicativi tiene in considerazione solo i propri bisogni e non quelli dell'altro ?**

A) Passivo

B) Assertivo

C) Aggressivo

12) **"L'angelo dal cuore d'oro" della classificazioni di Berne sugli stili relazionali corrisponde allo stile**

A) Assertivo

B) Passivo

C) Aggressivo

13) **Rispondere alle obiezioni nella vendita è :**

A) La capacità di rispondere alle obiezioni del cliente con risposte efficaci che possano modificare l'atteggiamento e le idee del cliente per poter continuare la nostra comunicazione al fine di persuaderlo della bontà della nostro prodotto/idea/servizio .

B) Delle risposte studiate dai venditori professionisti e dai formatori dei venditori per vendere a tutti i costi

C) Ambedue le precedenti risposte



14) Il signore ,autore dei “ 6 principi della persuasione” , è :

- A) Roberto Re
- B) Robert Cialdini
- C) Il Professor Pasconi



15) La Signora in foto è :

- A) Amy Cuddy
- B) Una famosa venditrice televisiva
- C) Una negoziatrice di fama internazionale

16) Pensieri lenti e veloci è il titolo di un libro in cui :

- A) L'autore parla degli effetti del pensiero lento (razionale) e veloce (emotivo) nelle decisioni
- B) L'autore parla dell'importanza di studiare bene una trattativa per chiuderla velocemente
- C) Non è il titolo di nessun libro

17) L'Israeliano Daniel Kahneman è :

- A) Premio Nobel per l'economia nel 2002 «per avere integrato risultati della ricerca psicologica nella scienza economica, specialmente in merito al giudizio umano e alla teoria delle decisioni che ha scritto un libro molto utili per le negoziazioni
- B) Uno Youtuber che ha successo per i suoi video sulla negoziazione efficace in internet
- C) Un negoziatore professionista di successo

18) Una esplorazione ed un ascolto attivo ed attento ai bisogni della controparte

- A) Servono a ben poco per chiudere una negoziazione efficace
- B) Sono un segno di debolezza
- C) E' una competenza utili a costruire le basi per un accordo “win-win”

19) In una negoziazione è importante riuscire ad individuare una “ancora” ovvero

- A) Una prima proposta che sia accettata
- B) Una prima proposta che sia credibile , appoggiata da criteri e che possa essere un riferimento nella trattativa.
- C) Una soluzione

20) In una negoziazione una “prima offerta”

A) E' importante sia plausibile

B) Se è subito accettata la negoziazione è senza ombra di dubbio andata in maniera ugualmente vantaggiosa per entrambe le parti

C) Le prime offerte si fanno sempre e solo contemporaneamente all'altra parte