



I costi nascosti della cattiva comunicazione

Patrizia Menchiari

29 ottobre 2024



Mi presento

Cosa faccio

- marketing strategist
- autrice
- docente
- **formatrice nelle aziende**
(comunicazione con clienti e team
CRM, CX)



Di cosa parlerò

- 01 Errori di comunicazione: quantificare i costi
- 02 Come motivare al cambiamento?
- 03 Quali sono i risultati?

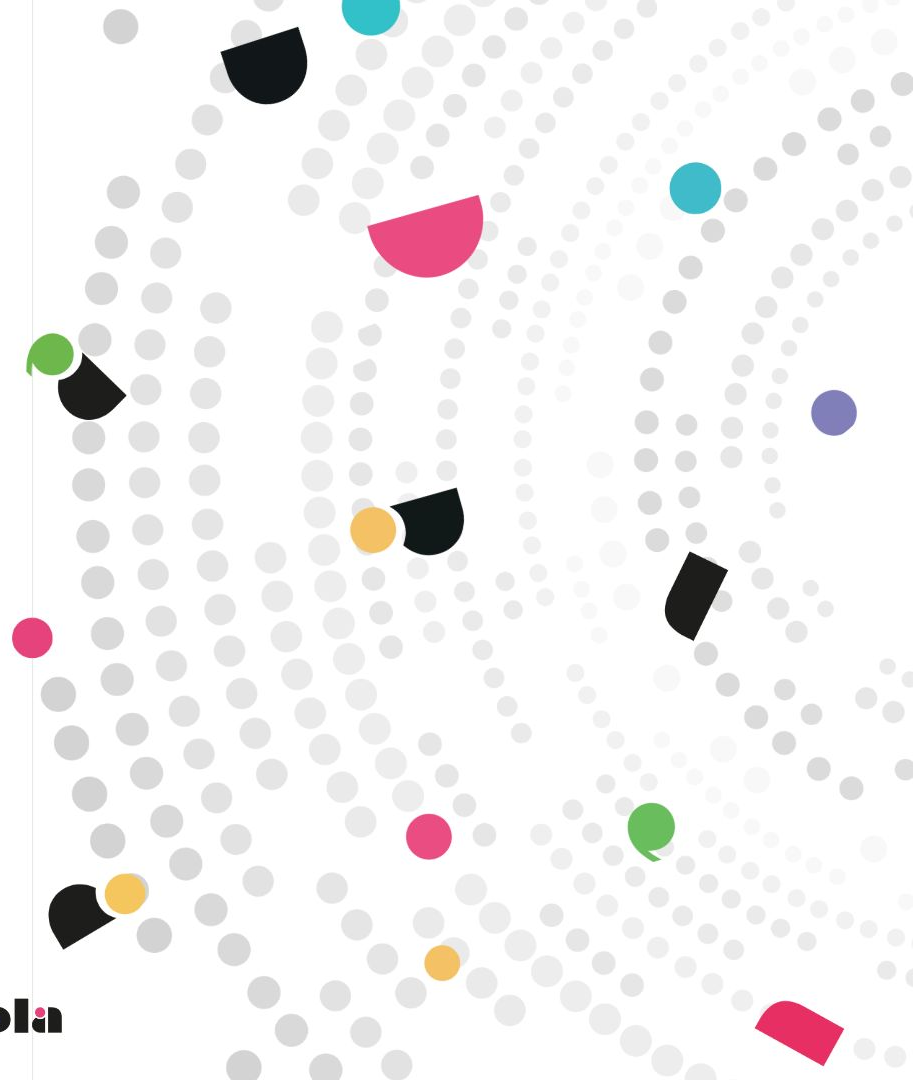


“Il bias della banalizzazione può essere superato solo facendo percepire il valore della semplificazione: ne vale la pena?”

Andrea Fiacchi, Di Parola Fest 2023

01

esempi e costi



Email automatiche illeggibili



Oggetto: Formazione generale dei lavoratori - sollecito

Gentile XXXXXXXX,

ad oggi non risulta che Lei abbia ancora frequentato il corso e-learning "Formazione Generale di Lavoratori" sulla piattaforma XXXXX.

Le ricordiamo che la formazione per la sicurezza è un obbligo per il lavoratore e La invitiamo pertanto a provvedervi al più presto, concordando le modalità di fruizione del corso con il Suo responsabile/coordinatore.

Di seguito trova il link della piattaforma a cui si può collegare per poter fruire del corso in oggetto e una guida all'accesso in piattaforma:

Indirizzo piattaforma: <http://aas2.XXXXX.org/>

Link Guida all'accesso in piattaforma<[Prima di procedere con la fruizione del corso le chiediamo di verificare il possesso dei requisiti tecnici richiesti presenti nella seguente pagina: \[http://xxxxx.org/home/formazione/e-learning/elearning_int/elearning_int/requisiti_tecnici_minimi\]\(http://xxxxx.org/home/formazione/e-learning/elearning_int/elearning_int/requisiti_tecnici_minimi\)](http://xxxxx.musvc1.net/e/?q=7%3d9cNc9b%262%3dU%26v%3dWldB%26H%3dGbCVJ%26O%3dpM0J1_KgwX_Vq_LYvf_Vn_KgwX_UvQ5P.qCnH9.lz0_8uas_H0qG9N_ztit_09qCnH9_LYvf_VnIA6tBs_LYvf_5i4qVn7qNi_KgwX_UvAmGuLiE_8uas_H00Ny8i-98OqSylv8-slzL5.JI9%26t%3dG3LB79.GuN%26qL%3dOVBY></p></div><div data-bbox=)

Le credenziali le sono già state inviate a questo indirizzo di posta elettronica.

Le ricordiamo che le credenziali sono strettamente personali e la cessione a terzi è vietata.

Per qualsiasi problema sull'utilizzo o sul funzionamento del corso, La preghiamo di rivolgersi al tutor, contattabile all'indirizzo mail tutor@xxx.it

In alternativa può contattare l'Assistenza Tecnica all'indirizzo e-mail assistenza@xxx.it.

Per fruire al meglio del corso il browser consigliato è Google Chrome.

Al termine del corso, previo superamento del test di verifica finale dell'apprendimento, può scaricare l'Attestato di Frequenza e il Libretto Formativo del Cittadino.

Buona formazione.
Il tutor

COSTO

- 6-10 telefonate a settimana =
3 ore lavorative perse =
330 €/ mese | 3960 €/ anno
- frustrazione degli operatori
- fatica cognitiva e
sfiducia dei clienti (fruitori e
committenti)
=X reclami, Y clienti persi

E, dopo il restyling...



Gentile Nome,

ti ricordiamo che entro il xx/x/xx devi concludere il corso obbligatorio "**Formazione Generale dei Lavoratori**".

- 1) verifica di avere i **requisiti tecnici**
- 2) accedi al corso su www.sitocorso.it con **utente e password** che ti abbiamo già inviato
- 3) al termine del corso, dopo aver superato la verifica finale, potrai scaricare l'attestato di frequenza e il libretto formativo.

Buona formazione!

Nome

RISULTATO

- o telefonate degli utenti
- "Incredibile, ora capiscono tutto!"

Chiedere in modo chiaro



Buongiorno,

Si trasmette in allegato la documentazione relativa al Corso Addetti Montaggio-Smontaggio-Trasformazione di ponteggi.

Si resta in attesa di una conferma per procedere alla stampa degli attestati.

Sempre a disposizione per qualsiasi necessità,

Si porgono cordiali saluti

Segreteria

COSTO: non risposta, necessario sollecito, inefficienza

Linguaggio “tecnico” tra colleghi



- Settami la pipetta su 7
- Scusa, ma se fosse stato otto mi avresti detto “OTTAMI la pipetta?”

COSTO

- incomprensione reciproca
- potenziali errori
- perdita di tempo

Itanglish tra colleghi



- Termino un task e ti mando il followup della call
- Stiamo processando il suo PO (=purchasing order), è in pipeline
- È mandatorio matchare le forecast con i dati effettivi di sales!
- Fitti nel progetto e sono confidente che tu possa committarti maggiormente

COSTO

- incomprensione reciproca, alienazione, sfiducia
- inefficienza e inefficacia

Richieste pretese irragionevoli



È urgentissimo!!!!SERVE PER IERI.



Il cliente ce lo chiede per il suo audit.
Mi servirebbe entro domani sera,
mi puoi aiutare per favore?

COSTO

- sequestro emotivo 2h
- risentimento, sfiducia, resistenza
- ~~percezione di~~ disorganizzazione
- effetto "al lupo al lupo"

Messaggi aggressivi e recriminatori



VOGLIO chiarire che NON sono tenuta a rincorrervi per chiedervi di compilare il modulo di richiesta rimborso entro e non oltre la fine del mese, è OVVIAMENTE interesse vostro e dovrete farlo in automatico, così come previsto dalla procedura bla bla....

COSTO

- reputazione personale
- sfiducia
- effetto "Asilo Mariuccia"
- attenzione: prova giuridica!

Gergo e mancata CTA ai clienti



- Dopo l'evento ritirate il QFB! (=Questionario a Feedback Breve)

I clienti dopo l'evento si alzano e se ne vanno

COSTO

- incomprensione reciproca
- spreco di risorse
- mancanza di risultato

Amministrazione (stretto)



- Si invia in allegato copia dell'avviso di pagamento relativo all'accredito per le competenze corrisposte con valuta di addebito Wki* 12.07.2024

**= wolters kluwer italia*

COSTO

- incomprensione
- sfiducia
- perdita di tempo

La circolare interna (e la cultura)



Si avvisano i dipendenti che il 12.10 alle 10 è convocata una riunione concernente la riorganizzazione in atto.

Partecipazione obbligatoria.

Pregasi confermare. La direzione



Cari colleghi,
vi invito a un breve incontro per aggiornarvi sulla riorganizzazione, **martedì 12.10 h 10-11** in sala riunioni. Risponderò a tutte le vostre domande e ascolterò le vostre proposte. Grazie e a presto,
Gianni Rossi

La chat umana che sembra un BOT



Assistenza dal vivo
Chiedici qualunque cosa

Ciao, sono qui per te! Sono il tuo assistente reale di COMPAGNIA X, pronto ad aiutarti con informazioni e promozioni speciali! Scrivimi su questa chat per iniziare la tua avventura verso NOME ISOLA!



Elena

Buongiorno,
come posso aiutarla? 😁

La conferma d'ordine al collaboratore



Buongiorno,
in allegato ordine in oggetto. Il documento fiscale è in formato elettronico PDF e non Le verrà inviata alcuna copia cartacea. Nel rispetto delle disposizioni di Legge, Le ricordiamo che il documento ricevuto va stampato e conservato per tutti i necessari adempimenti normativi, così come disposto dal DPR 633/72 (succ. modifiche) e dalla risoluzione del Ministero delle Finanze PROT.450217 del 30 Luglio 1990 e successive circolari dell' Agenzia delle Entrate.
Cordiali saluti.

Ufficio Amministrazione

amministrazione@

Il servizio: prestazione o sensazione?



Oggetto F24

A Me <patrizia@cardiomarketing.it> ★

Buonasera

invio F24 scadenza 17/11/20

Laura

Il servizio: prestazione o sensazione?



Oggetto F24 INPS in scadenza il 17/11

A Me <patrizia@cardiomarketing.it> ★

Ciao Patrizia,

spero che tu stia bene!

Ti allego un F24 per i contributi INPS da versare entro il 17/11/20.
Puoi gentilmente mandarmi la ricevuta dopo il versamento?

Grazie, ti auguro una buona giornata
Loretta

Dire di no senza dire no



Sono SPIACENTE, ma è NON è possibile consegnare già questa settimana, proprio NON RIUSCIAMO. Dovevate chiedercelo prima.

COSTO: possibile perdita del cliente



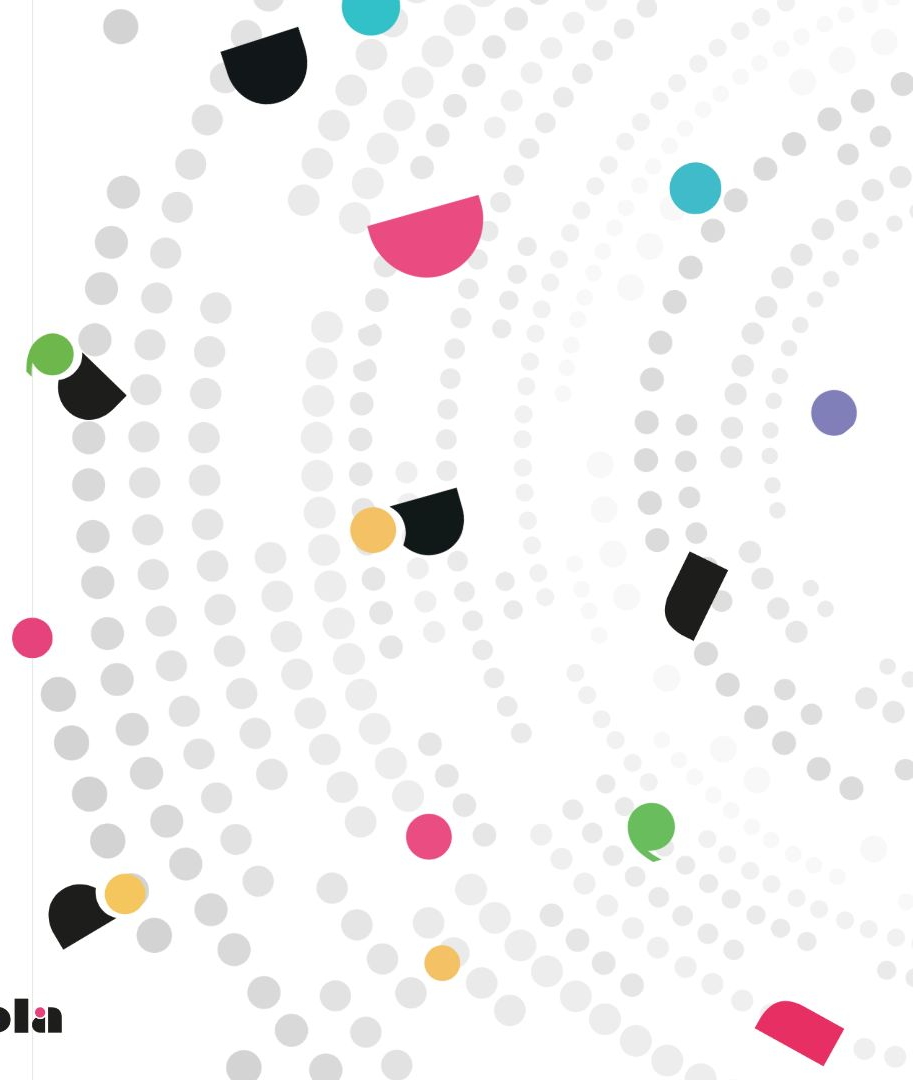
Se ci invia l'ordine entro venerdì possiamo inviare la merce già lunedì mattina con consegna urgente per martedì.

I costi della cattiva comunicazione

- Sfiducia reciproca tra stakeholder
- Conflitti e tensioni evitabili con clienti e colleghi
- Demotivazione e passività del team
- Perdite di tempo = - €
- Calo di produttività = - €€
- Perdita di clienti = - €€€

02

come motivare?

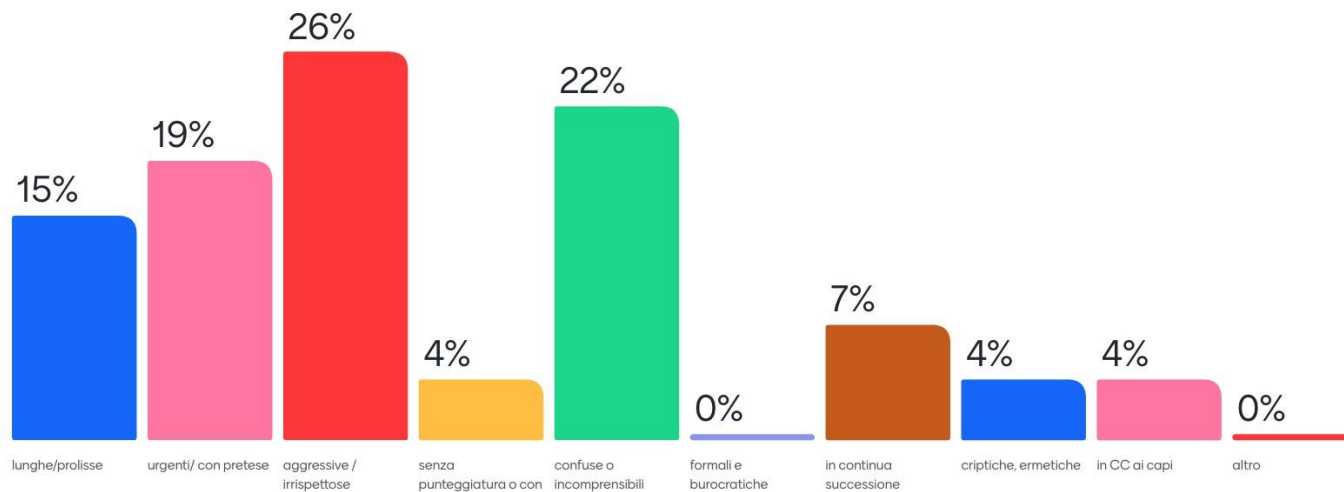


Coinvolgi le persone

Collegatevi a menti.com | ed utilizzate il codice 6955 5024

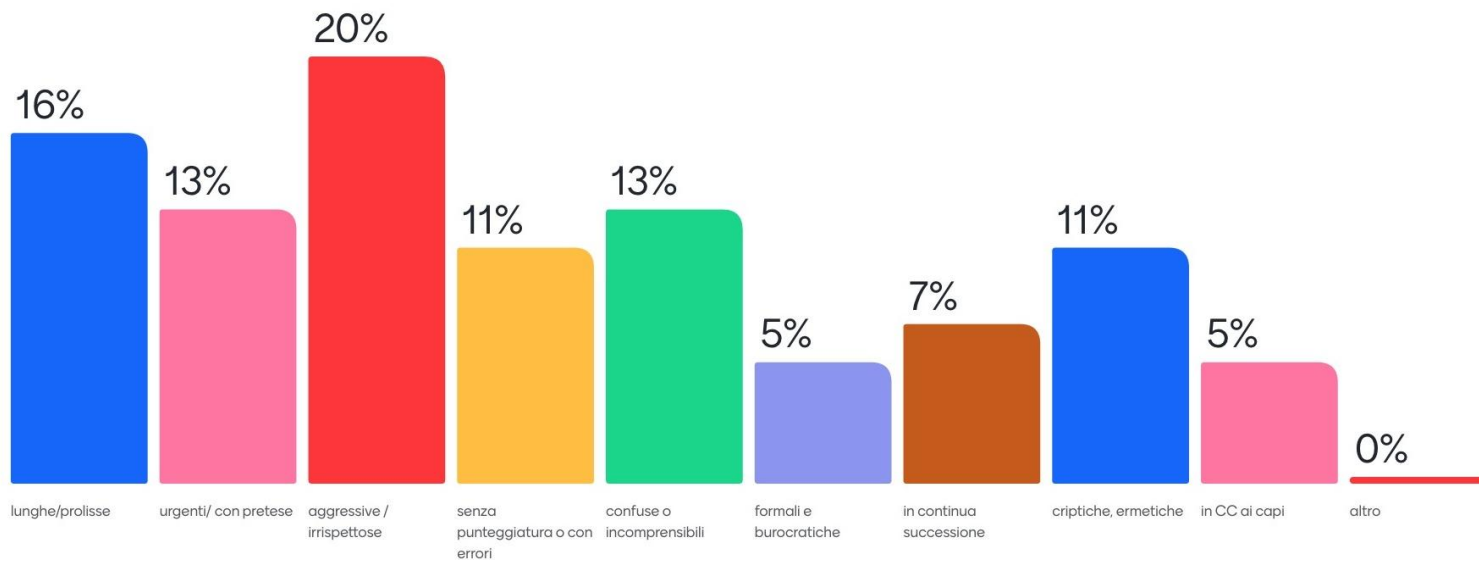
Mentimeter

Quali mail ti fanno pensare: "Oh NO"?



Coinvolgi le persone

Quali mail ti fanno pensare: "Oh NO"?



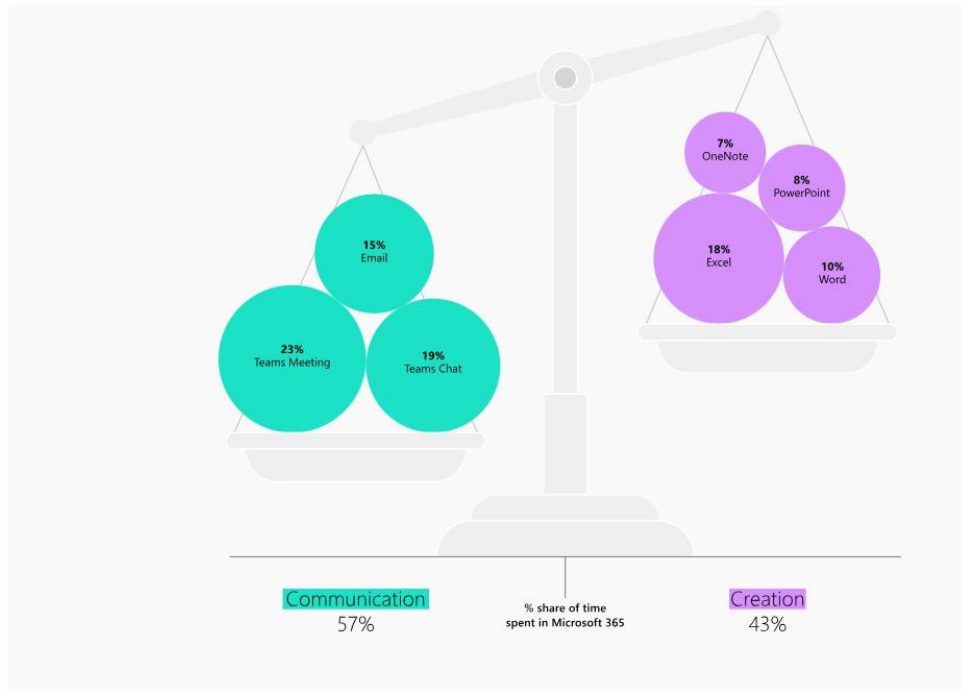
Motivare al cambiamento

- Vuoi risparmiare il 40% del tempo che impieghi per scrivere mail?
- Vuoi ottenere risposta alle tue email?
- Vuoi finire prima il tuo lavoro?
- Vuoi avere utenti/colleghi/clienti più collaborativi?
- Vuoi avere clienti più soddisfatti?
- Vuoi un clima più sereno sul lavoro?
- ...
- **E DA CHI DIPENDE? COSA PUOI FARE TU?**

Dati a supporto

Dedichiamo a email, chat e call in media 2 giornate a settimana.

(Fonte Microsoft 2023, [indagine sui digital debts](#))



Dai dati ai comportamenti

- **+ 20% numero di e-mail inviate ogni giorno al mondo 2020-23 (Statista)**
>> meno cc, meno mail evitabili, mail più leggibili e smart
- **85% degli utenti controlla la posta tramite smartphone (Adobe)**
>> attenzione a sintesi, chiarezza, tono di voce

Dai dati ai comportamenti

- **Il 73% dei clienti reputa ottimo il servizio che fa risparmiare tempo e che minimizza il suo impegno (Forrester)**
>> tagliamo ogni sforzo cognitivo inutile per il cliente

Dai dati ai comportamenti

“Fino a 8 parole: i lettori capiscono il 100%

Fino a 14 parole: i lettori capiscono il 90%

Da 43 parole: i lettori capiscono il 10% (Acrolinx)”

>> sintesi!

E se hanno paura di essere giudicati?

Cito fonti più autorevoli del loro capo

Impariamo la lingua colloquiale

Anziché imporre forme rigide o arcaiche, meglio insegnare a scrivere con semplicità

di Cristina Taglietti - inviata a Mantova

L'italiano è un protagonista ormai immancabile di festival e fiere letterarie, un invitato molto richiesto che fa spesso il tutto esaurito. Se ne parla molto anche quest'anno al Festivalletteratura con una serie di incontri che vanno dalla grammatica spiegata ai bambini, all'ortografia, all'uso delle metafore. L'approccio prevalente, però, sembra essere quello che va a cercare il bello del brutto italiano. Scrivere, bene, in una lingua che sia di uso comune, quotidiano, che sia funzionale ed espressiva. Un italiano desaccraizzato, a più registri. Un appro

ccio che emerge bene da due incontri molto diversi: uno che ha visto protagonista, ieri, lo scrittore Paolo Nori, l'altro, oggi con il linguista Giuseppe Antonelli. Nori è l'autore di *Scuola elementare di scrittura emiliana per non frequentanti*, illustrato da Yocci ed edito da Corraini. «Il libro — spiega Nori — parte proprio da questi corsi che dal 2007 con Daniele Benati e Ugo Cornia facevamo prima a Reggio Emilia e ora a Bologna. Una scuola che insegna in un certo senso a scrivere male, cioè a misurarsi con una lingua concreta quotidiana che invece quando scriviamo tendiamo a



Italo Calvino



ACCADEMIA DELLA CRUSCA
IL PIÙ BEL FIOR NE COGLIE

L'Accademia · Attività · Pubblicazioni · Eventi · Scaffali digitali · Lingua Italiana

Pagina d'entrata / Eventi / Corso di perfezionamento in *Professioni legali e scrittura del diritto*. *Le nuove tecniche*

Corso di perfezionamento in *Professioni legali e scrittura del diritto*. **Le nuove tecniche di redazione per atti chiari e sintetici**, X edizione
venerdì 14 giugno 2024

Università degli Studi di Firenze
DSG - Dipartimento di Scienze giuridiche
DILEF - Dipartimento di Lettere e Filosofia

in collaborazione con l'Accademia della Crusca, l'Ordine degli avvocati di Firenze, l'Ordine degli avvocati di Trento, l'IGSG (Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziali), la Camera civile di Firenze, l'Unione Nazionale Camere civili, la Fondazione per la Formazione forense dell'Ordine degli avvocati di Firenze

Corso di perfezionamento in
Professioni legali e scrittura del diritto
Le nuove tecniche di redazione per atti chiari e sintetici

X edizione

MODULO B
Scrivere nell'amministrazione

14 giugno 2024, ore 15.30

Lo dicono i linguisti, la ISO e PURE lo Stato!

Di mestiere faccio il linguista 33. Maiuscole e minuscole

Publicato il 30 Agosto 2018 da [wp_2601243](#)

Maiuscole e minuscole, regole d'uso

di **Rosario Coluccia**

La maiuscola è la lettera dell'alfabeto che, nella scrittura a mano o a stampa, è di altezza maggiore e di forma diversa rispetto alla minuscola corrispondente. Nell'ortografia italiana corrente l'iniziale maiuscola di una parola è obbligatoria in due casi. 1. All'inizio di un periodo (Manzoni, *I Promessi Sposi*: «*Quel ramo del lago di Como, che volge a mezzogiorno, tra due catene non interrotte di monti, tutto a seni e a golfi...»*) o di una frase, quando è preceduta da un punto fermo

(Pasolini, *Il caos*: «*La sera è fredda e umida. I resti della nebbia di ieri giacciono sul mare*») o esclamativo (Pirandello, *Trovarsi*. Atto primo: «*Benissimo! Apriamo le porte!*») o interrogativo (Sciascia, *Gli zii di Sicilia*: «*Che vuoi che ti dica? Inquieto sono*»). Può rientrare in questa categoria anche l'obbligo della maiuscola dopo i due punti che introducono il discorso diretto (compreso tra virgolette o aperto da un trattino lungo) (Disse: «*Non ce la faccio più*»). 2. Con i nomi propri, di vario tipo. Nomi di persona, pseudonimi, soprannomi; nomi di animali; nomi di luoghi geografici (toponimi); nomi di luoghi urbani: piazze, vie, ecc. (odonimi); nomi commerciali, marchi e nomi di prodotti (*marchionimi*); nomi di associazioni, partiti, sindacati, ecc.



Standards Sectors About ISO Insights & news Taking part Store



Read sample

ISO 24495-1:2023

Plain language

Part 1: Governing principles and guidelines

Published (Edition 1, 2023)

MENÙ

Ministro per la Pubblica Amministrazione

Il Ministro Dipartimento della funzione pubblica Articoli e interviste

La newsletter PARliamo

Direttiva semplificazione linguaggio

Testo integrale della direttiva sulla semplificazione del linguaggio amministrativo.

[Direttiva semplificazione linguaggio File pdf](#)

Versione testuale del documento

Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi

Le prove che il burocratese non è sacro

New Zealand passes plain language bill to jettison jargon

Officials will need to communicate clearly with the public as part of a bid to improve accessibility for all parts of society

Tess McClure *in Auckland*

Thu 20 Oct 2022 01.55 CEST

Le prove che il burocrate fa male



Threat to sue New Zealand bird of the year competition if it doesn't include extinct species

[→ Read more](#)

“Plain language police! That’s what they’ll become. The plain language police, who will be having their clipboards and their little white coats, running around, looking over the shoulders of all the public servants, checking ... Are they writing with words of less than one syllable?” he said.

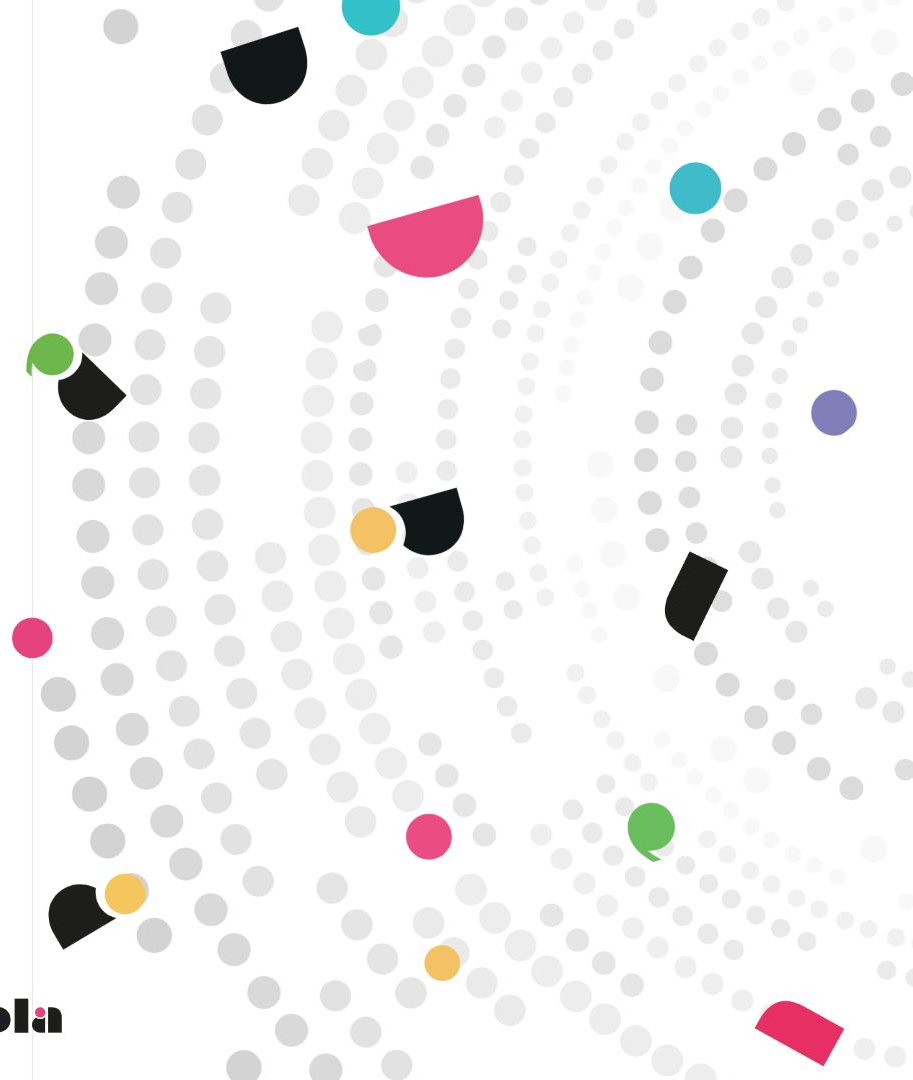
Plain language advocates have said the bill will save money and government time - and that clear communications are key to a functioning democracy. Other submitters argued the bill would improve accessibility for people with disabilities, elderly people, and those who needed documents translated.

Faccio risuonare le loro preoccupazioni: qualcuno è contrario al cambiamento, voi che ne pensate?

Ma se serve a risparmiare soldi pubblici e a rendere la vita più facile alle persone può aver senso il cambiamento?

03

i risultati



Il “premio per le mail paracule”



“Non ci credevo ma...”

- *...i clienti sono più gentili e meno ingessati*
- *...dopo 30 anni che convoco il CDA e “resto in attesa” ho chiesto e mi hanno dato conferma per la PRIMA volta!*
- *...il cliente si è scusato del ritardo e ha pagato subito la fattura arretrata!*
- *...ci siamo chiariti per telefono e abbiamo risolto*
- *...è calato il numero di reclami e brutte recensioni*
- *...avrei voluto insultarlo, poi ho respirato e ho pensato: qual è il mio obiettivo?*



**“Per far capire l'importanza di semplificare
~~non c'è speranza~~**

l'unica speranza è misurare il ritorno”

Annamaria Anelli, Di Parola Fest 2024



Grazie
è ora delle
domande

I miei contatti

Email

patrizia@cardiomarketing.it

Sito

www.cardiomarketing.it

LinkedIn

[linkedin.com/in/patriziamenchiari/](https://www.linkedin.com/in/patriziamenchiari/)