

LEZIONE TEORICA

PAPPAFICO

Perchè una lezione abbia successo è necessario rispettare delle regole.

Introduzione contenuto e conclusione sono l'essenza di un messaggio ben trasmesso.

E' indispensabile considerare altri aspetti determinanti al raggiungimento della comunicazione.

La vela quadra più alta dell'albero di trinchetto ci viene in aiuto : il pappafico. Ogni singola lettera della "velaccina" ha un preciso significato :

P	-	Predisporre
A	-	Attenzione
P	-	Presentare
P	-	Puntualizzare
A	-	Ausili didattici
F	-	Fissare la platea
I	-	Insegnare
C	-	Coinvolgere
O	-	Osservazioni

Nelle pagine che seguono si trova una piccola relazione, uno schema finale riassuntivo, una tabella con esempio di valutazione e una tabella pulita, fotocopiable, per il vostro uso personale.

Il lavoro dell'istruttore è massiccio, sono certo che l'acronimo lo renderà più impegnativo all'inizio ma risulterà ben presto facile da ricordare, pratico da usare, efficace nel risultato.

PREDISPORRE

Sei seduto comodamente ? non ci sono rumori che ti disturbano ? la luce illumina bene tutto ciò che stai leggendo ? hai tempo ? voglia ? sei concentrato ?

Bene, puoi cominciare a leggere ma se ti sfiora qualche problema chiudi il libro, lascia stare, non è il momento. Perchè ciò che leggi ti rimanga impresso devi predisporre te stesso e l'ambiente che ti circonda.

Devi essere proprio tu, nel caso vi siano delle persone ad ascoltarti, a creare l'ambiente ideale per loro.

Ovunque ti trovi devi creare un'aula, la più adatta possibile ai tuoi scopi.

Perchè la tua platea non si stanchi presto, devi prestare attenzione a mille particolari.

La luce negli occhi, dove sono seduti e come sono disposti, hanno la possibilità di prendere appunti ? il proiettore è pronto ? la dia è a fuoco ? sai usare il telecomando del videoregistratore ? sai dove appoggiare i cartelloni ? la scaletta della lezione ?

Qualunque interruzione per problemi tecnici distrae.

Sei pronto ? hai collaudato tutto ? sei a tuo agio ? la tua persona e il tuo abbigliamento sono appropriati alla situazione ?

Prima di iniziare è necessario porsi queste ed altre domande per non avere problemi durante la lezione.

ATTENZIONE

"Ferma il mondo, si comincia". Un'espressione di questo genere riesce sicuramente a catalizzare l'attenzione di tutti, trovare altre e usarle.

La battuta può essere sostituita dal tipo di entrata nella sala, o da un oggetto strano che si mostra, e molto dipende da come lo si mostra.

L'importante è attrarre l'attenzione e mantenerla durante tutto il tempo dell'esposizione.

Allora, dunque, quindi, vocali ripetute tipo eeeehe, aaaah sono inutili ripetizioni che possono creare ilarità. Posizioni scorrette, movimenti ritmici, staticità prolungata non giovano all'immagine e infastidiscono.

La voce deve essere udibile a tutti e mantenere un ritmo naturale, con toni diversi e volumi variabili.

Hai la possibilità di riprenderti con una videocamera : nessuno sa essere critico più attento e severo di te stesso. Parlare al pubblico non è un dono di natura, è necessario imparare ed allenarsi continuamente.

PRESENTARE

Dopo aver disposto le persone nell'aula ed ottenuta l'attenzione, informa la platea su cosa conoscerà o sarà in grado di fare alla fine della lezione.

Enunciare l'argomento non basta, è necessario dare uno scopo all'apprendimento.

Devi anche sottolineare "quanto bene" le cose che verranno dette dovranno essere apprese e ricordate al fine di dare reale dimensione alla lezione.

Tutto ciò pone un traguardo chiaro da raggiungere e predisporre all'attenzione.

Al termine della lezione sarà motivo di soddisfazione per la platea constatare l'avvenuto apprendimento.

PUNTUALIZZARE

La platea sa cosa imparerà, perchè e quanto bene : ora deve sapere che per raggiungere il fine preposto riceverà molte informazioni.

L'ideale è fare un elenco e mostrarlo.

La lezione si svolgerà sui punti proposti in questa fase. E' necessario dare importanza a ogni singola voce ed enfatizzare l'aspetto sicurezza.

Ciò è di stimolo a non perdere nessuna parte della lezione, dà obiettivi precisi da raggiungere e ti aiuta durante l'esposizione.

Trattare argomenti che esulano da questo elenco risulterà meno incisivo e difficilmente resterà impresso nella memoria.

AUSILI DIDATTICI

Una lezione parlata non è incisiva, con diapositive, filmati, cartelloni e altro ancora risulta piacevole ed efficace.

Gli ausili devono essere di qualità e usati con classe.

Cartelloni monocolori o filmati vecchi risultano poco accattivanti. Indicare un punto su una diapositiva con una bacchetta è meglio che usare un dito ma non si deve far vibrare nè telone nè bacchetta.

Il tuo sguardo deve rimanere sulla platea, non sulla diapositiva. Il proiettore, quando non proietta l'immagine, deve essere spento, la ventola può dare fastidio. Uno o più assistenti sono l'ideale per svolgere certe funzioni, ma non sempre sono disponibili.

Non è possibile fare una codifica, ci si deve adeguare alla situazione con fantasia e colpo d'occhio.

E' consigliato tanto allenamento.

FISSARE

L'importanza del contatto visivo è evidente, spesso si dice "te lo leggo negli occhi", lo sguardo può dire molto senza bisogno di parole, devi "leggere" la tua platea, percepirne ogni umore.

Anche lo sguardo ha i suoi risvolti positivi e negativi: necessita di attenzioni particolari.

Se guardi nel vuoto dimostri insicurezza, se alzi gli occhi al cielo evidenzia perdita di pazienza, se fissi sempre la medesima persona le crei apprensione, se non ne guardi mai una la fai sentire esclusa.

Il buon uso del contatto visivo si integra ed esalta ogni componente del PAPPAFICO.

INSEGNARE

Rimanere negli argomenti presentati fa scorrere gradevolmente la lezione.

Il rischio di esagerare è sempre presente.

Giusto approfondire ma con argomenti di reale interesse e non di puro sfoggio di cultura.

Basilare è rispettare i tempi prestabiliti.

La durata dell'intero corso va gestita con intelligenza : utilizzare male il tempo prima porterà a scompensi poi.

La presenza di specialisti non ti deve impressionare.

Coinvolgere il medico o l'ingegnere ha i suoi vantaggi : la sua soddisfazione, meno lavoro per te, informazioni più ampie. Purtroppo i professionisti risultano quasi sempre incomprensibili e dopo poco rinunciano a sostenere la lezione. A questo punto non ti resta che ringraziare e riprendere a parlare con grande gioia della platea.

La lezione risulta proficua se le informazioni sono gestite con misura, ma attenzione, la cultura alle spalle è indispensabile perchè la profonda conoscenza degli argomenti trattati traspare.

La certezza di sapere toglie molte inibizioni, e questo deve essere di sprone a continui aggiornamenti.

COINVOLGERE

Coinvolgere le persone in ciò che si dice spesso non è facile, la parola chiave è entusiasmo. Ciò che conta è promuovere come motivo di divertimento ciò che viene insegnato, per un futuro piacere. Una tecnica è citare brevemente esperienze personali, parlare di immersioni notturne o equatoriali, creare interesse a corsi futuri.

Tuo intento è essere capito e seguito durante la lezione ma anche di promuovere corsi successivi.

I risultati di un buon coinvolgimento si evidenziano a fine lezione dalle domande e dal numero di iscritti ai corsi avanzati.

Profonda conoscenza degli argomenti trattati, certezza nelle risposte, precisione nel parlare, tutto serve, ma il sale della vita è sempre l'entusiasmo.

OSSERVAZIONI

Siamo giunti alla fine della lezione. E' il momento della verifica : hanno capito ?

E' necessario riepilogare velocemente i punti presentati e sottolineare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, sempre enfatizzando la sicurezza.

Ultimata questa fase si possono dire frasi a metà e pregare qualcuno di terminarle. Far utilizzare alla platea gli ausili con i quali si è lavorato risulta coinvolgente ed evidenzia l'avvenuto apprendimento.

Esprimi soddisfazione, complimentati e stimola domande alle quali fai rispondere la platea stessa.

Certo dell'avvenuto apprendimento generale, passa alla verifica sul singolo tramite quiz.

Da questa breve descrizione si può ricavare un primo schema più sintetizzato (vedi Figura 1) in cui ogni lettera dell'acronimo risulta suddivisa in due parti che ne riassumono il contenuto.

Lo schema in Figura 1 può poi essere più comodamente trasformato nello schema in Figura 2 per una rapida e facile valutazione della lezione. In questo secondo schema sono indicate le lettere e sintetizzati i punti a cui è necessario attenersi.

E' così possibile inserire segni positivi o negativi negli appositi riquadri ed ottenere un punteggio.

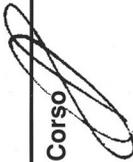
I segni positivi stanno ad indicare il successo ottenuto, i segni negativi danno modo di sottolineare con estrema precisione i punti da migliorare.

I voti sono cinque e sono così suddivisi in base alla valutazione :

1	-	fino a 0	-	insufficiente
2	-	da 0 a 4	-	migliorabile
3	-	da 6 a 10	-	accettabile
4	-	12 e 14	-	buona
5	-	16 e 18	-	ottima

FIGURA 1

Predisporre	[Infrastrutture Presentazione / Aspetto istruttore
Attenzione	[Risultato immediato Tono durante tutta la lezione
Presentare	[Argomento lezione "Quanto bene" è necessario sapere
Puntualizzare	[Punti di insegnamento Enfatizzare i medesimi
Ausili didattici	[Qualità Correttezza nell'uso
Fissare	[Non esagerare con il singolo Non escludere nessuno
Insegnare	[Argomenti adatti Rispettare i tempi prefissati
Coinvolgere	[Rendere simpatica la lezione Promuovere nuovi corsi
Osservazioni	[Raggiungimento obiettivi "Sicurezza" messaggio base

LUOGO : <i>La Spezia</i>		DATA : <i>15.2.94</i>		CANDIDATO : <i>Mario Rossi</i>																			
ARGOMENTO : <i>Consumi</i>		LEZ. N° : <i>2</i>		VALUTATORE : <i>Bianchi</i>																			
P	A	P	A	F	I	C		O	VALUTAZIONE E VOTO FINALE														
	PREDISPORRE	ATTENZIONE	PRESENTARE	PUNTUALIZZARE AUSILI DIDATTICI	FISSARE	INSEGNARE	COINVOLGERE	OSSERVAZIONI	VALUTAZIONE	VOTO FINALE													
ASPETTO ISTRUTTORE	RISULTATO IMMEDIATO	DURANTE LA LEZIONE	ARGOMENTO	QUANTO BENE-	ARGOMENTO	PUNTI DI INSEGNAMENTO	ENFATIZZARE I MEDESIMI	QUALITA	CORRETTezza DELL'USO	NON ESAGERARE SINGOLO	NON ESCLUDERE NESSUNO	ARGOMENTI ADATTI	RISPETTARE I TEMPI	ESPOSIZIONE SIMPATICA	PROMOZIONE NUOVI CORSI	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI	"SICUREZZA" BASE						
+	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3		
VALUTAZIONE: Fino a 0 - 1 / Da 0 a 4 - 2 / Da 6 a 10 - 3 / 12 e 14 - 4 / 16 e 18 - 5																							
INSUFFICIENTE				MIGLIORABILE				ACCETTABILE				BUONA				OTTIMA							
OSSERVAZIONI :												<i>Mauri in Tassio</i>											
												<i>Tono di Joe Montono</i>											
												Il Direttore di Corso 											
												FIGURA 2											

LUOGO : **CANDIDATO :** **DATA :**

ARGOMENTO : **VALUTATORE :** **LEZ. N° :**

P	A	P	P	A	F	I	C	O	VALUTAZIONE E VOTO FINALE	
									INSEGNARE	COINVOLGERE
PREDISPORRE	ATTENZIONE	PRESENTARE	PUNTUALIZZARE	AUSILI DIDATTICI	FISSARE	INSEGNARE	COINVOLGERE	OSSERVAZIONI		
ASPETTO ISTRUTTORE	RISULTATO IMMEDIATO	ARGOMENTO	QUANTO BENE	INSEGNAMENTO	PUNTI DI	ENFATTIZARE	I MEDESIMI	QUALITA'	CORRETTAZZA DELL'USO	NON ESAGERARE SINGOLO
INFRASTRUTTURE	DURANTE LA LEZIONE	ARGOMENTO	QUANTO BENE	INSEGNAMENTO	PUNTI DI	ENFATTIZARE	I MEDESIMI	QUALITA'	CORRETTAZZA DELL'USO	NON ESAGERARE SINGOLO

VALUTAZIONE: Fino a 0 - **1** / Da 0 a 4 - **2** / Da 6 a 10 - **3** / 12 e 14 - **4** / 16 e 18 - **5**

INSUFFICIENTE MIGLIORABILE ACCETTABILE BUONA OTTIMA

OSSERVAZIONI :

Il Direttore di Corso

Il Pappafico come supporto per la vendita

Predisporre	Infrastrutture accoglienza esterna vetrine esterne vetrine interne ordine illuminazione Aspetto venditore ben disposto no dietro banco barriera affidabilità tono voce	infrastrutture aspetto persona
Attenzione	Valutazione persona nei primi 7 secondi lavoro equipe tutti salutano iniziano le coccole Ottenere e mantenere attenzione con simpatia empatia far parlare ascoltare mai interrompere	approccio immediato durante vendita
Presentare	Introduzione a marca o prodotto complimentarsi rassicurare su soluzione desideri Valore a ciò che si ascolta a ciò che si dice motivo per ascoltare cosa è importante	marchi quanto importante
Puntualizzare	Le presenterò oggetti con queste caratteristiche (4C)(misure ghiere bracciali quadranti) Caratteristiche ma soprattutto vantaggi e benefici	scaletta cvb
Ausili	Qualità dei cataloghi Posizione abilità immediatezza e correttezza d'uso	qualità uso
Fissare	Mettere a proprio agio l'interlocutore guardare tutti mai escludere nessuno no nemici Ottenere consenso tanti "si" anche non espliciti da marionetta	linguaggio corpo ottenere consensi
Insegnare	Dare corrette informazioni dare certezza al cliente di fare una scelta cosciente Gestione dei tempi per presentazione prodotto e generale non tediare via di fuga	argomenti adatti tempi corretti
Coinvolgere	Prendere decisioni condivise dal cliente e portarlo a chiusura senza forzature Promozione nuove vendite vari anniversari completamente parure	condivisione decisioni promozione nuove vendite
Osservazioni	Complimentarsi dopo la vendita accertarsi soddisfazione Disponibilità futura assistenza pulizia manutenzione	dire obiettivo raggiunto storia serietà
Vendita mai forzata	Fiducia Stima Rispetto	Orgoglio Passione Professionalità
		La migliore pubblicità è il passaparola

Luogo Legnano		Data 30 febbraio 2085		Candidato Giovanni					
Prova N. 13		Argomento: vendita anello				Valutatore Giuseppe			
P	A	P	A	F	I	C	O	Valutazione e Voto	
	Attenzione immediato durante vendita	Presentare marchi quanto importante	Puntualizzare scaletta cvb	Ausili qualità uso	Fissare linguaggio corpo ottenere consensi	Insegnare argomenti adatti tempi corretti	Coinvolgere decisioni promozione nuove vendite		Osservazioni dire obiettivo raggiunto storia serietà
infrastrutture	aspetto persona	+	+	+	-	+	+	+	6 3
+	+	-	+	+	-	+	-	+	
Valutazione: Fino a 0 – 1 da 0 a 4 – 2 da 6 a 10 – 3 da 12 a 14 – 4 da 16 a 18 – 5 Insufficiente Migliorabile Accettabile Buona Ottima									
Osservazioni Non presentare più di sei oggetti alla volta Attenzione ai possibili furti Fare miglior uso del collega che assiste Indossare e far indossare oggetto per presentazione Non gesticolare eccessivamente Accompagnare alla porta il cliente quando esce									

Luogo		Data		Candidato				
Prova. n.°		Argomento:		Valutatore				
P	A	P	A	F	I	C	O	Valutazione e Voto
Predisporre aspetto persona infrastrutture	Attenzione durante vendita immediato approccio	Presentare quanto importante marchi	Ausili qualità uso cvb	Fissare linguaggio corpo ottenere consensi	Insegnare argomenti adatti tempi corretti	Coinvolgere condizione decisioni promozione nuove vendite	Osservazioni dire obiettivo raggiunto storia serietà	
<p>Valutazione: Fino a 0 – 1 da 0 a 4 – 2 da 6 a 10 – 3 da 12 a 14 – 4 da 16 a 18 – 5</p> <p>Insufficiente Migliorabile Accettabile Buona Ottima</p> <p>Osservazioni</p>								