

I bias cognitivi: come "ragiona" il cervello.

Con l'ultima parte dell'anno si entra nel vivo dei rinnovi.

Un appuntamento commercialmente importantissimo.

In questa fase è necessario sfruttare appieno la possibilità di incontrare i nostri interlocutori aziendali e, nel tempo che ci viene concesso sempre compresso fra un appuntamento e l'altro degli imprenditori, riuscire a interessarli e, se ci accorgiamo che il loro interesse scema durante la conversazione, riuscire a incuriosirli ulteriormente.

Ci eravamo lasciati nello scorso numero di elipsLife parlando dell'interpretazione dello sguardo dei nostri interlocutori. Riprendiamo il nostro percorso nella disciplina del neuromarketing soffermandoci sui **bias cognitivi**, cioè di **come "lavora" il cervello umano**, che errori commette e **come potere sfruttare questa conoscenza nelle trattative commerciali**.

Un po' di storia: Negli anni '70 due ricercatori israeliani, **Amos Tversky** e **Daniel Kahneman** per primi costruirono un "ponte" tra psicologia ed economia, analizzando gli errori sistematici in cui cade la mente umana di fronte all'incertezza, e mostrando quanto in realtà gli esseri umani siano diversi dall'*homo oeconomicus* razionale descritto dagli economisti.

Per questi studi, nel **2002 Kahneman vinse il premio Nobel**. Purtroppo nel frattempo Tversky era morto.

Durante la ricerca scoprirono che l'uomo non ragiona esclusivamente come essere razionale. Anzi, le decisioni prima di essere razionalizzate ed eseguite sono prese spesso a livello inconscio.

Nello specifico i due studiosi scoprirono che il cervello umano può essere separato in due sistemi mentali. Stanovich e West li identificarono, con semplicità, come sistema 1 e sistema 2.

Questo meccanismo a prima vista semplice, talvolta s'incepta. Tversky e Kahneman scoprirono che la razionalità umana (il sistema 2), in situazioni d'incertezza, è ostacolata da distorsioni del giudizio, dette anche Bias cognitivi. Questi Bias portano a errori di valutazione e in definitiva a prendere decisioni sbagliate. In sintesi il Sistema 1 propone una soluzione intuitiva errata al problema e il sistema 2 la conferma come corretta.

L'esempio del caffè col cioccolatino chiarirà questo concetto:



Un caffè e un cioccolatino acquistati assieme costano 1 euro e 10 centesimi; il caffè costa 1 euro più del cioccolatino.

Quanto costa il cioccolatino?

L'80% delle risposte date di getto dà come prezzo del cioccolatino 10 centesimi... purtroppo la risposta corretta è: 5 centesimi. Infatti se il caffè costa 1,05 euro e il cioccolatino 0,5 centesimi, la differenza di prezzo è, appunto, 1 euro.

In pratica chi ha risposto che il prezzo del cioccolatino è 10 centesimi è stato perché il sistema 1, intuitivo e veloce, ha dato la risposta che gli sembrava più ovvia. Il sistema 2 ha deciso di avallare questa risposta che è poi diventata la risposta definitiva. **Questo è un semplice esempio di Bias cognitivo.**

Purtroppo nella vita di tutti i giorni prendiamo decisioni molto più serie esattamente con lo stesso meccanismo.

Secondo Wikipedia, il Bias cognitivo è "un sistema di deviazione dalla razionalità del giudizio... ovvero la tendenza a creare una realtà soggettiva, sviluppata sulla base di un'interpretazione delle informazioni in possesso e dei pregiudizi dentro di noi".



Conoscere i Bias cognitivi che impattano sul nostro comportamento e **volgerli a proprio favore in una trattativa commerciale** può diventare un'arma potente in fase di vendita e di rinnovo, **soprattutto per un prodotto di welfare del segmento B2B.**

Nel prossimo numero di elipsLife vedremo quali bias sono più comuni in ambito commerciale e come volgerli a nostro favore.

A presto.

SISTEMA 1

Intuizione e Istinto

95%

Inconsapevole
Veloce
Associativo
Pilota Automatico



SISTEMA 2

Pensiero razionale

5%

Richiede uno Sforzo
Lento
Logico
Pigro
Indeciso

Il **SISTEMA 1** opera velocemente e automaticamente, con poco sforzo e nessun controllo volontario.

Il **SISTEMA 2**, invece, svolge attività mentali impegnative che richiedono concentrazione, come, ad esempio, i calcoli complessi o la scelta di un programma di welfare aziendale. Spesso questa attività è associata all'esperienza soggettiva dell'azione, della scelta e della focalizzazione. Ovviamente è un sistema più lento.

Quando ci si trova di fronte ad uno stimolo complesso, ad esempio, il dover risolvere un problema di matematica o prendere una decisione di acquisto, il primo ad attivarsi è il sistema 1. La risposta fornita dal sistema 1 viene "passata" al sistema 2, il quale la pondera e se valutata corretta, la conferma e la lascia agire, altrimenti la modifica.

Nel prossimo **BenefitsTRENDS**



I bias cognitivi:
quali sono più comuni in ambito commerciale e come volgerli a nostro favore