



LA **PSICOLOGIA** DEL RELATORE

Gestire le piattaforme webinar



WEBINAR COME JUGGLING

- Contenuti
- Processo
- Relazione

COSA VIVE IL RELATORE?

- Ansia da prestazione
- Timore del risultato
- Gestione dell'immagine
- Gestione del processo mentale

LE PAURE DEL RELATORE

- ✓ E se una slide non va?
- ✓ Speriamo non si accorgano di...
- ✓ Speriamo non mi chiedano...
- ✓ Speriamo non ci sia...
- ✓ Speriamo che il mio co-relatore...
- ✓ Speriamo che la connessione...
- ✓ Chissà come vengo in webcam...

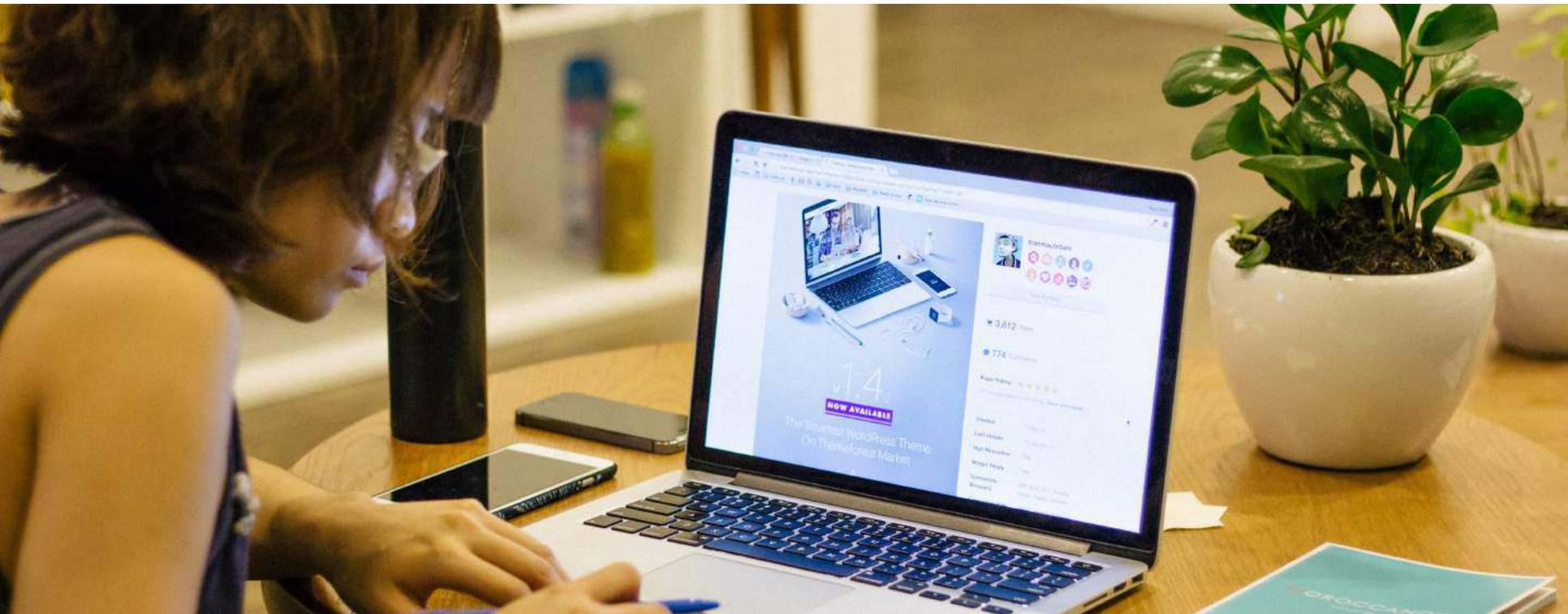
COSA VIVE IL WEBINAR MANAGER?

- Ansia da prestazione
- Timore del risultato
- Gestione dell'immagine
- Gestione del processo mentale

LE PAURE DEL WEBINAR MANAGER

- ✓ Speriamo che la connessione...
- ✓ Speriamo non si accorgano di...
- ✓ Speriamo non mi chiedano...
- ✓ Speriamo non ci sia...
- ✓ Speriamo che il mio co-relatore...
- ✓ Speriamo che non partano gli aggiornamenti di Windows

COSA DEVE FARE IL WM



TEST

REQUISITI

- ✓ Porsi in modo autorevole e rispettoso
- ✓ Rapporto alla pari

COSA FARE

- ✓ Tranquillizzare e creare "*rapport*"
- ✓ Mettere a proprio agio
- ✓ Proiettare un'immagine positiva dell'evento
- ✓ Sviluppare autostima e sicurezza
- ✓ Evocare positività, benessere, piacevolezza

PRIMA DEL WEBINAR

REQUISITI

- ✓ Puntualità (meglio essere in anticipo!)
- ✓ Focus sul cliente

COSA FARE

- ✓ Creare "*rapport*": tutto bene?
- ✓ Verificare che sia tutto ok attorno al relatore
- ✓ Verifica tecnica
- ✓ Rinforzo dell'immagine positiva dell'evento
- ✓ Rassicurare sul buon risultato

INIZIO DEL WEBINAR

REQUISITI

- ✓ Mostrare sicurezza con il relatore e con i partecipanti
- ✓ Seguire la procedura in modo preciso
- ✓ Tenere i nervi saldi di fronte agli imprevisti

COSA FARE

- ✓ Spiegare cosa sta per accadere
- ✓ Accertarsi che il relatore sia consapevole di ogni passaggio
- ✓ Nessun segnale? È tutto ok!
- ✓ Lavorare sulla richiesta diretta da parte del relatore

DURANTE IL WEBINAR

REQUISITI

- ✓ Calma e concentrazione
- ✓ Rispetto della procedura
- ✓ Sangue freddo

COSA FARE

- ✓ Monitorare il feedback
- ✓ Monitorare la chat
- ✓ Rispondere al relatore in meno di un secondo

DOPO IL WEBINAR

REQUISITI

1. Relax! È andata!

COSA FARE

1. Se previsto e utile, contattare il relatore
2. Gestire il processo di follow up

PROBLEMI FREQUENTI



PRIMA DEL WEBINAR

- Non riesco a entrare
- Non trovo la mail con il link
- Ma bisognava registrarsi?
- Non mi scarica il plugin
- Non sento
- Non vedo
- Ci darete le slide?
- Ci sarà la registrazione?

INIZIO DEL WEBINAR

- È già iniziato? Non sento
- Qualcuno mi ha disattivato l'audio
- Non vedo le slide/ci sono le slide?
- Domande off topic

DURANTE IL WEBINAR

- Domande di contenuto → Relatore
- Domande di processo → Procedura
- Domande di relazione → Gestione del conflitto (livello avanzato)

