

INDICE

Prefazione	ix
Introduzione	xiii
Capitolo 1 – Il mondo dell’intelligence	1
Terminologia	2
Connessione	4
Karaoke con lo “strongman”	12
Capitolo 2 – L’arte della conversazione	17
Elicitazione	18
La festa a sorpresa	19
Il consulente minerario	20
Indagini sulle vendite	22
Ascolto attivo	27
Suggerimenti per l’ascolto: yoga, meditazione e così via	33
Mirroring	34
Capitolo 3 – Spionaggio e ambiente	39
Atmosfera e beni immateriali	39
Spie e diversità	44
Prendere appunti come una spia	50
Contesto culturale: “By, With, Through”	54
Gestione ed etica	61
L’etica dello spionaggio	65
Capitolo 4 – Abilità di influenza sociale	71
Disinnescare gli incontri difficili	76
Negozianti e trattative	87
Riunioni, colloqui e presentazioni	93
Rilevare gli inganni	102
Mancata risposta o comprensione di una domanda	103
Qualificatori e mancate risposte	104
Ripetizione della domanda	105
Giuramenti	105
Rilevare gli inganni non verbali	106

Disconnessione verbale/non verbale	106
Incrinature della voce, freddezza e irrequietezza	106
Gestire l'inganno	108
Capitolo 5 – Travestimenti, superpoteri e altri metodi di sviluppo	
delle spie	113
Scenario 1: la brutta giornata	116
Scenario 2: il cliente arrogante	117
Il metodo Mad Men	118
Spotting	121
Andare direttamente dai clienti	122
Usare i propri superpoteri	128
“Striscia, cammina, corri”	138
Postfazione	145
Ringraziamenti	149