

REPUTAZIONE

COME FAR CRESCERE FIDUCIA E
AUTOREVOLEZZA CON COMPORTAMENTI
COSTANTI E CREDIBILI

CARLO D'ANGIÒ

© CARLO D'ANGIÒ 2025

È vietata la riproduzione anche parziale dei contenuti di questo libro. Tutti i diritti sono riservati, inclusi quelli di traduzione, di memorizzazione elettronica e di adattamento totale o parziale con qualsiasi tecnologia. La riproduzione dei contenuti di questo libro richiede autorizzazione scritta dell'autore.

INDICE

Introduzione	ix
1. UNA SERATA IN TV E ANNI DI FIDUCIA IN FUMO	1
Quando una frase fuori posto diventa una condanna	2
Il dossier invisibile che tutti conservano su di te	2
2. L'ONESTÀ CHE SMUOVE LA COMUNITÀ	5
Quando la trasparenza diventa una calamita per la fiducia	6
Perché la fiducia preventiva ti apre porte senza bussare	6
3. DALLA GAFFE ALLA RINASCITA REPUTAZIONALE	8
Quando ammettere l'errore diventa una mossa strategica	9
Trasformare un colpo alla reputazione in un trampolino	9
4. IL CASTELLO DI BUGIE	11
Perché la menzogna regge... finché non regge più	12
L'illusione del successo a breve e il conto salato a lungo termine	12

5. LA CRISI TYLENOL E IL CORAGGIO DELLA TRASPARENZA	14
Quando dire la verità è più potente che difendersi	15
Trasformare la perdita in un investimento di fiducia	15
6. TRADIRE UNA COMUNITÀ	17
Quando la tua caduta trascina giù anche gli altri	18
La reputazione condivisa: un capitale da proteggere insieme	18
7. UNA BUGIA IN ABITO DA CERIMONIA	20
Le bugie “innocue” che costano più delle grandi menzogne	21
Perché la coerenza nei dettagli costruisce più fiducia di mille gesti eclatanti	21
8. IL BUON SAMARITANO... INVENTATO	23
Quando l’inganno avvelena anche chi è innocente	24
Il prezzo nascosto di un tradimento pubblico	24
9. LA PROMESSA MANCATA	26
Quando una promessa non mantenuta diventa un trauma	27
La coerenza quotidiana come nutrimento della fiducia	27
10. LA CORSA TAGLIATA IN AUTO	28
Quando la scorciatoia costa più della sconfitta	29
Perdere con dignità è una vittoria sulla lunga distanza	29

11. LA DOPPIA VITA SVELATA DA UN POST	30
La vita privata non è mai del tutto privata	31
La coerenza è un investimento che non conosce orari	31
12. IL RISPARMIO CHE HA ROVINATO UN RISTORANTE	32
Il prezzo reale di un risparmio sbagliato	33
Coerenza come marchio di fabbrica	33
13. L'URLO CHE HA FRANTUMATO L'AULA	34
La reputazione è fatta di gesti, ma anche di autocontrollo	35
Il potere della memoria collettiva	36
14. LA GARANZIA CHE SI È TRASFORMATA IN UN BOOMERANG	37
Il costo nascosto delle mosse non dichiarate	38
Coerenza e trasparenza: le due colonne della fiducia	39
15. IL COACH DEL "FAI CIÒ CHE DICO, NON CIÒ CHE FACCIO"	40
Il pubblico non compra solo il tuo prodotto: compra la tua narrativa	41
La coerenza è una strategia, non una virtù facoltativa	42
16. L POLITICO DELLE PICCOLE INCOERENZE	43
La goccia che scava la reputazione	44
La memoria collettiva è spietata con l'incoerenza	45

La reputazione che lavora mentre tu dormi	46
Carlo D'Angiò	51

INTRODUZIONE

La reputazione è come un capitale invisibile: silenziosa, nascosta ai più... fino al momento in cui ti serve. Allora scopri che può aprirti porte prima ancora che tu le abbia bussate, o, al contrario, sbattertele in faccia con una violenza inaspettata.

Qualche tempo fa, stavo cercando un consulente di finanza agevolata per affidargli alcuni progetti importanti. La ricerca fu metodica: volevo qualcuno che unisse competenza, solidità e un'immagine professionale coerente con il ruolo. Tra i candidati, uno attirò la mia attenzione: si autoreferenziava bene, sapeva presentarsi, dava l'impressione di conoscere il suo mestiere.

Poi, però, decisi di scavare un po' più a fondo. Una rapida indagine online rivelò qualcosa di curioso: in

INTRODUZIONE

quel momento, oltre alla sua attività di consulenza, pubblicava libri low content e illustrati su Amazon — coloring books, libri per bambini, piccoli progetti editoriali dal respiro commerciale ridotto. Non c'è nulla di male in questo, e forse nella realtà è un validissimo professionista. Ma la mia percezione cambiò all'istante. In un settore in cui la credibilità è tutto, vederlo impegnato in un'attività marginale, lontana dal cuore della sua professione, mi diede l'impressione che non avesse abbastanza lavoro come consulente.

Ecco la parola chiave: **percezione**. Non importa solo chi sei, ma ciò che comunichi con ogni gesto, visibile o meno. La reputazione vive nello spazio tra la tua realtà e l'immagine che il mondo si costruisce di te. In quell'istante, la mia fiducia vacillò. Non avevo prove della sua incompetenza, e anzi, poteva essere bravissimo. Ma il contrasto tra il ruolo che dichiarava e le attività che conduceva in parallelo creò una frattura. Decisi di cercare altrove.

Questo episodio mi ha ricordato un principio eterno: **la credibilità non si costruisce quando serve, si accumula ogni giorno**. Non nasce da un discorso ben fatto al momento opportuno, ma dalla coerenza costante tra ciò che fai e ciò che dici di essere. Ogni

INTRODUZIONE

azione, anche minima, diventa un mattone in più o in meno nella costruzione della tua immagine pubblica.

Chi ha capito questo gioca una partita diversa: si comporta con integrità prima di avere qualcosa da vendere o da chiedere. Così, quando arriva il momento di offrire un prodotto, un servizio, un'idea, la sua reputazione è già un apripista. La fiducia è stata coltivata in anticipo.

Ho deciso di scrivere questo libro per aiutarti a ragionare come fanno le persone che proteggono e fanno crescere la loro reputazione come se fosse il loro più prezioso investimento. Lo faremo attraverso storie vere, raccolte da diversi ambiti della vita e del lavoro, perché la credibilità non si gioca solo nel business o solo nella sfera privata: vive di coerenza trasversale.

Studieremo successi e crolli, gesti che hanno costruito fiducia e scelte che l'hanno distrutta. E per ciascuno estrarremo una lezione pratica: non teorie astratte, ma strategie comportamentali che puoi applicare subito. Perché nel gioco della reputazione, non si vince con una mossa brillante: si vince con una sequenza di mosse coerenti, invisibili ai più, ma decisive quando conta.

CAPITOLO 1

UNA SERATA IN TV E ANNI DI FIDUCIA IN FUMO

In una città del nord Italia, una ristoratrice nota per la sua cucina tradizionale e il carattere schietto viene invitata a partecipare a un noto programma televisivo di cucina. L'occasione è di quelle che capitano una sola volta: visibilità nazionale, possibilità di attrarre nuovi clienti, un palcoscenico per mostrare il proprio talento.

Ma, davanti alle telecamere, qualcosa cambia. La donna assume un tono e un atteggiamento spigolosi: critiche taglienti agli altri concorrenti, commenti pungenti, un'espressione costante di superiorità. È un ruolo che forse pensa possa darle carattere televisivo, ma il pubblico non perdona.

La sera stessa, i social cominciano a riempirsi di messaggi indignati. Nei giorni seguenti, le recensioni