

**I.I.S. Inveruno**

## **PROGRAMMA SVOLTO**

**MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

*Classe VA servizi commerciali*

*– a.s. 2019-2020*

---

**Testi utilizzati:** Cammisa F., Tournour- Viron P., *Tecniche di comunicazione*, Scuola & Azienda; materiali approntati dal docente.

**Prof. :** IOMINI ANDREA

---

### **MODULO PROPEDEUTICO:**

Meta-comunicazione: tecniche di organizzazione argomentativa (scritto/orale) sul "climate change" (come da circolare ministeriale Fioramonti)

### **MODULO 1: “I gruppi“**

1. Relazioni e gruppi;
2. La struttura del gruppo;
3. I gruppi di lavoro e di ascolto;
4. Leadership e stili di conduzione del gruppo;

### **MODULO 2: “La vendita“**

1. Il processo di distribuzione;
2. La vendita diretta;
3. Ascolto attivo ed empatia;
4. La customer satisfaction;
5. Il punto vendita come esperienza estetica e polisensoriale;
6. La gestione efficace del punto vendita;
8. La gestione dei reclami;

### **MODULO 3: “Il direct marketing“**

1. Gli obiettivi del marketing di relazione;
2. Gli strumenti del direct marketing;
3. Il database;
4. Il telemarketing;
6. Customer relationship management;

### **MODULO 4: “Instaurare i rapporti con i media: l'attività dell'ufficio stampa“**

1. L'attività delle pubbliche relazioni;

2. Il comunicato stampa;
3. La cartella stampa, il materiale fotografico e la rassegna stampa.

**MODULO 5: “Approfondimenti per Civiltà e Costituzione“**

Esercitazioni (on line) sulla costruzione della struttura argomentativa -riprendendo le tecniche del modulo propedeutico- per il colloquio di maturità sui diversi temi desunti dalla programmazione e dalle esperienze dell’anno (questione ecologica, legalità, commento ad articoli costituzionali, lavoro e automazione, big data e privacy, etc)

---

Inveruno, 08/06/2020

*Prof.*  
**IOMINI ANDREA**