

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