

## PROGRAMMA SVOLTO

### MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE

*Classe: 5A*

*Indirizzo: Servizi commerciali*

*a.s. 2020/2021*

---

**Testi utilizzati:** F.Cammisa, P. Tournour-Viron “Tecniche di comunicazione” ed. Scuola e azienda

**Prof. :** Muffolini Silvia Maria

---

1) I gruppi:

- Definizione e caratteristiche dei gruppi
- Tipologie e dinamiche di gruppo
- Leader e stili di leadership

2) La vendita:

- Il processo di distribuzione
- La vendita diretta
- La customer satisfaction
- La gestione efficace del punto vendita
- La gestione dei reclami

3) Direct marketing:

- Obiettivi del marketing di relazione
- Caratteristiche e strumenti
- Database e telemarketing

4) Rapporti con i media e realizzazione di eventi:

- Pubbliche relazioni ed ufficio stampa
- Passaggi organizzativi e campagna di promozione di un evento

5) La campagna pubblicitaria:

- Marchio, logotipo, marca
- La campagna pubblicitaria
- Mezzi di comunicazione



Inveruno, 4 giugno 2021

**Il docente**

*Prof. Silvia Maria Muffolini*

Scuole associate

I.P.I.A "G. MARCORA" Via Marcora, 109 - 20010 Inveruno ☎0297288182 - [vicemarcora@iisinveruno.edu.it](mailto:vicemarcora@iisinveruno.edu.it)  
I.P.S. "E. LOMBARDINI" Via Buonarroti, 6 - 20010 Inveruno ☎029787234 - [vicelombardini@iisinveruno.edu.it](mailto:vicelombardini@iisinveruno.edu.it)  
I.T.T.E. "G. MARCORA" Via Marcora, 109 - 20010 Inveruno ☎0297285314 - [viceittmarcora@iisinveruno.edu.it](mailto:viceittmarcora@iisinveruno.edu.it)