

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
I.P.S. "E. LOMBARDINI" Via Buonarroti, 6 - 20010 Inveruno ☎029787234 - vicelombardini@iisinveruno.edu.it
I.T.T.E. "G. MARCORA" Via Marcora, 109 - 20010 Inveruno ☎0297285314 - viceittmarcora@iisinveruno.edu.it