

## PROGRAMMA SVOLTO

**MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

**Classe 5 A    Indirizzo SERVIZI COMMERCIALI    a.s. 2022/2023**

---

**Testi utilizzati:** Cammisa, Tournour-Viron “Tecniche di comunicazione” ed. Scuola & Azienda

**Prof.ssa:** Maria Rosaria Fortunato

---

1) I GRUPPI:

- Relazioni e gruppi
- La struttura del gruppo
- I gruppi di lavoro
- I gruppi di ascolto
- La leadership
- Stili di leadership per Daniel Goleman

2) COME COMUNICARE CON GLI EVENTI

- Cosa s'intende per evento
- Eventi di comunicazione interna ed esterna
- La pianificazione
- Scegliere la sede dell'evento e promuoverlo

3) LA VENDITA

- La comunicazione con il cliente
- Il punto vendita
- Il valore comunicativo del punto vendita nel tempo
- Polisensorialità e gestione efficace del luogo d'acquisto
- La gestione dei reclami

4) IL DIRECT MARKETING

- Gli obiettivi del marketing di relazione
- Gli strumenti del direct marketing
- Il database

Scuole associate

- Il telemarketing
  - La misurabilità del DM e la campagna di direct marketing
  - Il Customer Relationship Management
- 5) INSTAURARE RAPPORTI CON I MEDIA: L'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO STAMPA
- Le Pubbliche Relazioni
  - Il comunicato stampa
  - La cartella stampa e il materiale fotografico
  - Il monitoraggio delle uscite
  - La rassegna stampa
  - Speciali giornalistici: servizi “indotti” e pubbliredazionali
- 6) CRITERI PER DEFINIRE E PROGETTARE LE CAMPAGNE PUBBLICITARIE
- La costruzione dell'immagine aziendale
  - Il marchio e la marca: perché e come crearli
  - Come impostare una campagna pubblicitaria
  - Le idee: come nascono e si sviluppano
  - Le parti dell'annuncio pubblicitario
  - La scelta dei mezzi di comunicazione
  - La social integration della reputazione di marca
  - Social media metric: la forza dei brand sulla rete

---

Inveruno, 07 Giugno 2023

**Il docente**

*Prof. ssa Maria Rosaria Fortunato*

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)