

Istituto di istruzione superiore statale

CESARE BATTISTI

VELLETRI (RM)

Programma svolto

A.S. 2021/2022

DOCENTE: Patrizia Caricato

DISCIPLINA: Tecniche della comunicazione

Libro di testo: Punto Com A- Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali

Dispense e pptx forniti dal docente

CLASSE: 4 A SERVIZI COMMERCIALI

1° quadrimestre: (settembre 2021 gennaio 2022)

### **1. Il marketing**

Definizione

La segmentazione del mercato

Le tipologie di impresa

I modelli di comportamento dei consumatori

#### **E-commerce**

I vantaggi per il consumatore

La vendita on-line

L'importanza del sito web

La web analytics

### **2. La comunicazione verbale efficace**

L'ascolto attivo

La competenza nell'ascolto

La comunicazione riuscita

L'interazione diretta con il cliente

La gestione delle obiezioni e dei reclami

### **3. La comunicazione in azienda**

La comunicazione integrata

La comunicazione all'interno dell'impresa

La comunicazione all'esterno dell'impresa

2° quadrimestre: (febbraio-giugno 2022)

### **4. Il gruppo e la comunicazione interpersonale**

Il concetto, le caratteristiche e le tipologie di gruppo

I concetti di struttura e dinamica di gruppo

Bisogni e dinamiche di gruppo  
I ruoli all'interno di un gruppo  
La leadership  
I conflitti e la gestione dei conflitti  
La coesione

#### **5. L'interazione tra l'individuo e il gruppo**

Il senso di appartenenza al gruppo e l'identità sociale  
La tendenza al conformismo  
Il pregiudizio e gli stereotipi  
Il capro espiatorio  
Il bullismo e il cyberbullismo

#### **Educazione civica:**

La comunicazione ai dipendenti e collaboratori: top-down, bottom-up, a rete  
Le soft skills  
Le hard skills

Velletri, 08/06/2022

La docente

Prof.ssa Patrizia Caricato