

Programma di Tecniche di Comunicazione

Classe V°O

Anno 2019/2020

Docente: Prof.ssa Rosa Celestino

MOD I

IL FATTORE UMANO IN AZIENDA

Da dipendenti a risorse;
L'organizzazione formale-istituzionale;
La qualità delle relazioni in azienda.

MOD II

IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE AZIENDALE

Che cosa è il marketing;
Il marketing management;
Strategie di marketing.

MOD III

LA COMUNICAZIONE AZIENDALE

L'immagine aziendale;
Dalla mission all'immagine aziendale;
L'espressione dell'immagine aziendale;
La forza delle parole;
La comunicazione integrata d'impresa;
La comunicazione istituzionale e la comunicazione interna.

MOD IV

**EDILIZIA PUBBLICA POPOLARE E RESIDENZIALE (CITTADINANZA E COSTITUZIONE)
SVOLGIMENTO MODULO**

Giochi di ruolo sulla gestione della comunicazione in ambito personale, sociale e professionale
Rispetto delle regole comunicative e sociali;
Visione di filmati proposti da YouTube sulle esigenze sociali e culturali dei cittadini residenti negli stabilimenti popolari (edilizia pubblica popolare e residenziale) dei comuni di Trieste, di Roma e di Palermo;
Visione del film "Scusate se esisto".

MOD V

I FLUSSI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

L'azienda che scrive;
Le relazioni;
Le circolari e i comunicati interni;
I comunicati stampa;
Gli articoli;
La posta elettronica;
La newsletter;

I social media;
La comunicazione al telefono.

MOD VI

IL CLIENTE E LA PROPOSTA DI VENDITA

Il cliente;
Le motivazioni che inducono all'acquisto;
Il venditore e il consulente;
Le 4 fasi della vendita;
La gestione delle obiezioni.

MOD VII

LA COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA

La pubblicità;
Le forme e il marketing operativo;
La comunicazione pubblicitaria e internet;

Supporti utilizzati per lo svolgimento del programma:

- libro di testo
- immagini
- video e film
- presentazioni pptx realizzati dalla docente e/o reperiti sul web
- didattica a distanza.

**Libro di testo: Tecniche di comunicazione per gli Istituti Professionali indirizzo Servizio Commerciali.
Porto - Castoldi; Ed. Hoepli**

Trieste, 7/06/2020

**Docente:
Rosa Celestino**