



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2018/2019**

Materia:	Tecniche di Comunicazione
Classe:	5EACC
Insegnante:	Martinelli Andrea
Libri di testo:	I. Porto, G Castoldi – TECNICHE DI COMUNICAZIONE PER L'ACCOGLIENZA TURISTICA

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
MODULO 2° - Il rapporto tra imprese e mercati UNITA' 3° - La Pubblicità	<ul style="list-style-type: none"> - Breve storia della pubblicità - Pubblicità e mass media - Esempi di pubblicità per strutture di accoglienza: come e dove promuovere una struttura e su quali media, in riferimento al target - <i>Le figure retoriche</i> in pubblicità - I cambiamenti della pubblicità con l'avvento di Internet
MODULO 3° - Comunicare i prodotti turistici UNITA' 1° - L'immagine	<ul style="list-style-type: none"> - Dalla <i>mission</i> all'immagine - Il marchio - I nomi - I colori - L'immaterialità dell'immagine - La comunicazione integrata d'impresa - La reputazione - La comunicazione istituzionale (attività culturali, sponsorizzazioni, stampa, fiction e film)
UNITA' 2° - Il prodotto destinazione	<ul style="list-style-type: none"> - Il prodotto destinazione turistica - Il marketing territoriale - La comunicazione della destinazione
UNITA' 3° - Il prodotto ricettività	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture Ricettive Alberghiere e Paralberghiere - Strutture Ricettive extralberghiere - Strutture Ricettive all'aperto - La Classificazione degli Alberghi in Italia - Il Marketing del Ricettivo <ul style="list-style-type: none"> • I canali distributivi • Le Online Travel Agencies (OTA) • Tour Operator • Agenzia di Viaggi

		<ul style="list-style-type: none"> • Search Engine Optimization (SEO) - Analisi del mercato (macro e micro) - Come rispondere ai commenti negativi sulle OTA - La comunicazione diretta con il pubblico <ul style="list-style-type: none"> • La reception • Il receptionist • La gestione del reclamo
	UNITA' 4° - Il prodotto pacchetto turistico	<ul style="list-style-type: none"> - Che cos'è un pacchetto turistico - Cosa deve contenere un contratto di vendita di un pacchetto turistico - Il Marketing del pacchetto turistico - Marketing: Facebook e i social

Piombino, 05 giugno 2019

Firma Insegnante/i

Firma Rappresentanti studenti


