



**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**



ISO 9001=ISO 14001
OHSAS 18001



<http://www.einaudiceccherelli.it>



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2021/2022**

Materia:	TECNICHE DI COMUNICAZIONE
Classe:	IV A ART ACC
Insegnante/i:	TRAFELI DARIA
Libri di testo:	TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE PER L'ACCOGLIENZA TURISTICA

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
1. LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE La dinamica del processo di comunicazione Le modalità della comunicazione verbale La comunicazione non verbale	Unità1 . Significato di comunicazione . Teoria classica e relazionale . Gli assiomi della comunicazione . La comunicazione ecologica Unità 2 . La comunicazione verbale . La persuasione . La persuasione attraverso il dialogo . La valenza suggestiva della parola Unità 3 . Le forme di comunicazione . La comunicazione non verbale . La formazione della prima impressione . Le emozioni
2. IL MARKETING Il rapporto fra imprese e mercati I consumatori La pubblicità	Unità1: . Che cosa è il marketing . Capire il consumatore e la sua utilità immateriale . Il market management . Strategie di marketing . Il marketing operativo Unità 2: . L'evoluzione del modo di consumare . La segmentazione dei consumatori . La segmentazione per cluster . La segmentazione dei consumatori e l'analisi dei consumi . Il rapporto con i clienti . Le motivazioni che inducono all'acquisto



**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**



ISO 9001=ISO 14001
OHSAS 18001



<http://www.einaudiceccherelli.it>



		. Il cliente al telefono Unità 3: .La pubblicità .Le forme della pubblicità .La comunicazione pubblicitaria e internet
3.		
4.		
5.		
6.		

Piombino, giugno 2022