

Programma Tecniche della Comunicazione Classe Quarta

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Obiettivi	Contenuti
Classe quarta: accoglienza turistica	
<ol style="list-style-type: none">1. Acquisire il significato del termine "comunicazione" riferito specificamente alla comunicazione umana, far conoscere i suoi fondamentali fattori e descrivere le sue principali forme.2. Acquisire la capacità di percepire e osservare le relazioni umane nelle differenti modalità di espressione.3. Conoscere l'importanza e il significato dei fattori che contraddistinguono le comunicazioni verbali e non verbali e le reciproche connessioni.4. Far acquisire i fattori che stimolano "l'ascolto attivo" e le tecniche per imparare a comunicare.5. Conoscere le principali strategie di marketing e le più importanti forme della comunicazione pubblicitaria	<p>1° MODULO: La comunicazione interpersonale</p> <p>- Unità 1:</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduzione al concetto di comunicazione• La dinamica del processo di comunicazione• Il significato della comunicazione e i differenti approcci (matematico-cibernetico; sistemico-relazionale)• La comunicazione ecologica <p>- Unità 2:</p> <ul style="list-style-type: none">• Le modalità della comunicazione verbale• La persuasione attraverso il dialogo.• L'ascolto e il potere suggestivo delle parole <p>- Unità 3:</p> <ul style="list-style-type: none">• Le forme della comunicazione non verbale• La comunicazione non verbale• Il linguaggio del corpo. Prima impressione e pregiudizi. Le emozioni. <p>2° MODULO: Il marketing e la pubblicità</p> <p>- Unità 1:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il rapporto tra imprese e mercati• Significato di marketing• Ruolo e utilità immateriale del consumatore• Strategie di marketing <p>- Unità 2:</p> <ul style="list-style-type: none">• I consumatori• Segmentazione dei consumatori e analisi dei consumi• La motivazione del cliente all'acquisto• La comunicazione telefonica con il cliente <p>- Unità 3:</p> <ul style="list-style-type: none">• La pubblicità e la sua evoluzione• Le forme della pubblicità• La comunicazione pubblicitaria e il web