

Programma svolto

IIIPE

Einaudi Chiodo

a.s. 2022/2023

Prof.ssa Farina Cipriana

Libro di testo: Giovanna Colli, Punto com B, Clitt, Roma, 2017

| | Conoscenze (i nuclei fondamentali sono indicati in grassetto) |
|--|--|
| Capitolo 1 Competenze relazionali e tecniche di comunicazione individuale | <ul style="list-style-type: none">• Le Life Skills• L'intelligenza emotiva• L'empatia• L'assertività• Gli stili comunicativi• Lo stile passivo• Lo stile aggressivo• Lo stile manipolatorio• Lo stile assertivo• I valori e le credenze• Paure, pregiudizi e preconcetti• Norme sociali e regole relazionali |
| Capitolo 2 Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione di gruppo | <ul style="list-style-type: none">• Il team di lavoro• Le tappe evolutive di un team• Il lavoro di squadra• L'intelligenza collettiva• La memoria transattiva del gruppo• La natura dei compiti di un gruppo• Le comunicazioni di gruppo efficaci• Le abilità sociali nel settore dei servizi commerciali• Le abilità sociali del venditore• L'organizzazione scientifica del lavoro• La scuola delle relazioni umane• Le teorie motivazionali• Le ricerche di Herzberg• La teoria del rinforzo• Customer satisfaction e qualità totale• Il burnout• Il mobbing |

| | Conoscenze (i nuclei fondamentali sono indicati in grassetto) |
|---|--|
| Capitolo 3 Le comunicazioni aziendali | <ul style="list-style-type: none"> • Il marketing strategico • Le ricerche di mercato • L'analisi SWOT • La mission aziendale • La segmentazione del mercato • Il positioning • Il marketing mix • Il design persuasivo • Il ciclo di vita del prodotto • La comunicazione del venditor • Il Turismo sostenibile |
| Capitolo 4 La realizzazione di prodotti pubblicitari | <ul style="list-style-type: none"> • Il codice di autodisciplina della comunicazione commerciale • L'agenzia pubblicitaria • Il briefing • La copy strategy • La pianificazione dei media • Budget e media plan • La verifica dei risultati |

La Spezia, 23/06/2023

Prof.ssa Farina