

ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SOCIO - COMMERCIALE - ARTIGIANALE

“CATTANEO - DELEDDA” MODENA

Strada degli Schiocchi, 110 - 41124 Modena - tel. 059/353242

C.F.: 94177200360

Codice Univoco: UFQMDM



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Funzionale e Strumentali
Direzione Generale per interventi in materia di Educazione
Scientifica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione Digitale
Ufficio IV



mail: morc08000g@istruzione.it

pec: morc08000g@pec.istruzione.it

http://www.cattaneodeledda.edu.it

NUCLEI FONDANTI DELLA DISCIPLINA DI TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE ASSE PROFESSIONALE

CLASSE TERZA

Servizi Commerciali

UDA 9.1 – Le dinamiche della comunicazione interpersonale

➤ Conoscenze:

- La pragmatica della comunicazione
- La comunicazione verbale e non verbale
- Dinamiche della relazione interpersonale
- La comunicazione di gruppo

UDA 9.2 – Le competenze relazionali

➤ Conoscenze:

- Gli elementi della relazione
- Le emozioni
- Le *life skills*
- Stili comunicativi
- La relazione nel settore commerciale

UDA 9.3 – La comunicazione efficace

➤ Conoscenze:

- La persuasione e l'efficacia comunicativa
- L'efficacia della comunicazione verbale e multimediale

➤ Abilità e competenze:

- Interagire con strumenti relazionali e sociali di comunicazione e promozione aziendale
- Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione, relazione e promozione commerciale, anche in lingua straniera
- Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela anche con strumenti tecnologici a supporto della *customer satisfaction*
- Analizzare le campagne informative-pubblicitarie, anche per gli aspetti visivi della comunicazione, per promuovere l'immagine aziendale

CLASSE QUARTA

Servizi Commerciali

UDA 9.1 – Modelli comunicativi e linguaggi dei mass media

➤ **Conoscenze:**

- I mass media: radio, televisione, giornali
- I new media: internet, social network, social commerce

UDA 9.2 – La comunicazione ai gruppi

➤ **Conoscenze:**

- Gli elementi che determinano la relazione ai gruppi: aspettativa, atteggiamento, motivazione, bisogni e comportamento
- La comunicazione ai gruppi: caratteristiche e tecniche

➤ **Abilità e competenze:**

- Applicare le principali tecniche di web marketing, inclusi i social media e i social network
- Interagire con strumenti relazionali e sociali di comunicazione e promozione aziendale
- Individuare le scelte più efficaci di comunicazione per la fidelizzazione della clientela
- Applicare procedure e metodi per la raccolta di informazioni sulla soddisfazione della clientela

CLASSE QUINTA

Servizi Commerciali

UDA 9.6 – La comunicazione aziendale

➤ **Conoscenze:**

- I flussi di comunicazione aziendale interni ed esterni
- La comunicazione integrata d'impresa

UDA 9.7 La comunicazione pubblicitaria

➤ **Conoscenze:**

- La comunicazione pubblicitaria: evoluzione, modelli e le diverse strategie
- La comunicazione pubblicitaria e internet

➤ **Abilità e competenze:**

- Utilizzare i diversi linguaggi mediatici ed anche gli aspetti visivi della comunicazione di attività e prodotti
- Utilizzare aspetti comunicativi adeguati in funzione del prodotto e/o servizio
- Analizzare le diverse campagne informative-pubblicitarie, anche per gli aspetti visivi della comunicazione, per promuovere l'immagine aziendale

TESTI DI RIFERIMENTO PER IL TRIENNIO: Punto.com 3Ed Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali, G. Colli- F.C. Ferro, CLITT